

Marktmonitor 2021

21/10/2021

Weergave van de resultaten van de jaarlijkse enquêtes bij gezinnen en bedrijven in Vlaanderen

Inhoudsopgave

Lijst met tabellen	4
Lijst met Figuren	4
Voorwoord	7
1 Inleiding	8
2 Gezinnen	9
2.1 Steekproef.....	9
2.2 Welke inzichten hebben gezinnen in hun energieverbruik?.....	10
2.2.1 Energiemix.....	10
2.2.2 Eigen elektriciteitsproductie.....	12
2.2.3 Digitale meter.....	13
2.2.4 Het energieverbruik.....	15
2.3 Hebben gezinnen inzicht in hun energiekosten en de energieprijzen op de markt?	16
2.3.1 Vaste versus variabele prijs.....	16
2.3.2 Perceptie van de prijzen.....	19
2.3.2.1 Perceptie elektriciteitsprijs.....	19
2.3.2.2 Werkelijke evolutie elektriciteitsprijs gezinnen.....	20
2.3.2.3 Perceptie aardgasprijs.....	21
2.3.2.4 Werkelijke evolutie aardgasprijs gezinnen.....	22
2.3.3 Betalingsproblemen.....	22
2.3.4 Het sociaal tarief.....	24
2.4 Hoe kiezen gezinnen een energieleverancier?.....	25
2.4.1 Maken gezinnen een bewuste keuze en hoe?.....	25
2.4.2 Hoe vaak veranderen gezinnen van energieleverancier?.....	27
2.4.3 Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde energieleverancier?.....	30
2.4.3.1 Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?.....	31
2.4.4 Intenties om een andere energieleverancier te kiezen.....	32
2.4.4.1 Vanaf welke besparing willen gezinnen overstappen?.....	34
2.5 Herkomst van de geleverde stroom.....	36
2.5.1 Groen versus grijs?.....	36
2.5.2 Lokale stroom?.....	38
2.6 Voelen gezinnen zich betrokken bij de energiemarkt?.....	40
2.6.1 Controle en duidelijkheid eindfactuur.....	40
2.6.2 Mate van geïnformeerd voelen.....	41
2.6.3 Informatie over (de nieuwste) energieontwikkelingen.....	43
3 Bedrijven	47
3.1 Steekproef.....	48

3.2	Welke inzichten hebben bedrijven in hun energieverbruik?	48
3.2.1	Energie-intensiteit	48
3.2.2	Eigen elektriciteitsproductie.....	49
3.2.3	Digitale meter	50
3.3	Hebben bedrijven inzicht in hun energiekosten en de energieprijzen op de markt?	51
3.3.1	Energiekosten en hun belang in de bedrijfsvoering	51
3.3.2	Vaste versus variabele prijs	52
3.3.3	Perceptie van de energieprijzen	54
3.3.3.1	<i>Elektriciteitsprijs</i>	54
3.3.3.2	<i>Werkelijke evolutie elektriciteitsprijs kleine professionele afnemers</i>	55
3.3.3.3	<i>Aardgasprijs</i>	56
3.3.3.4	<i>Werkelijke evolutie aardgasprijs kleine professionele afnemers</i>	57
3.3.4	Betalingsproblemen	57
3.4	Hoe kiezen bedrijven een energieleverancier?	58
3.4.1	Hoe vaak veranderen bedrijven van energieleverancier?	58
3.4.2	Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde leverancier?	60
3.4.2.1	<i>Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?</i>	61
3.4.3	Looptijd van de contracten.....	62
3.4.4	Intenties om een andere energieleverancier te kiezen of het contract te verlengen	63
3.5	Herkomst van de geleverde stroom	65
3.5.1	Groen versus grijs?	65
3.5.2	Lokale stroom?	68
3.6	Voelen bedrijven zich betrokken bij de energiemarkt?	68
3.6.1	Controle en duidelijkheid eindfactuur	68
3.6.2	Mate van geïnformeerd voelen	69
3.6.3	Informatie over (de nieuwste) energieontwikkelingen	71
4	Conclusies	74
4.1	Energieverbruik.....	75
4.2	Energiekosten en energieprijzen.....	75
4.3	Leverancierskeuze	76
4.4	Herkomst van de geleverde stroom.....	77
4.5	Informatie.....	78
5	Bijlagen	80
5.1	Bijlage 1: Methodologie van het onderzoek van de prijzen.....	80
5.2	Bijlage 2: Overzicht van de huishoudelijke typeafnemers voor elektriciteit en aardgas	81
5.3	Bijlage 3: Overzicht van de kleine professionele typeafnemers voor elektriciteit en aardgas	81
5.4	Bijlage 4: Demografie van de steekproef	82
5.4.1	Gezinnen.....	82

Lijst met tabellen

<i>Tabel 1: Demografische gegevens verzameld over de gezinnen en aanduiding in Marktmonitor</i>	9
<i>Tabel 2: Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik (laagspanning, <56 kVA)</i>	15
<i>Tabel 3: Segmentatie aardgasverbruik huishoudelijke afnemers (lage drukaansluiting, <150 MWh/jaar)</i>	15
<i>Tabel 4: Aantal switches van de gezinnen die al ooit veranderd zijn van elektriciteitsleverancier</i>	28
<i>Tabel 5: Omschrijving deelgroepen van de steekproef in het rapport</i>	48
<i>Tabel 6: Demografische gegevens verzameld over de gezinnen en aanduiding in Marktmonitor</i>	85

Lijst met Figuren

<i>Figuur 1: Fictief voorbeeld significante verschillen</i>	8
<i>Figuur 2: Hoe wordt uw woning verwarmd?</i>	11
<i>Figuur 3: Gebruik van aardgas om te koken of water op te warmen door gezinnen</i>	12
<i>Figuur 4: Hebt u zonnepanelen?</i>	13
<i>Figuur 5: Hoe staat u tegenover het vervangen van oude meters door digitale meters? (links) / Heeft u vandaag al een digitale meter in huis (midden)/ Voelt u zich door uw distributienetbeheerder (Fluvius) voldoende ingelicht over de mogelijkheden van uw digitale meter?(rechts)</i>	14
<i>Figuur 6: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele elektriciteitsprijs?</i>	17
<i>Figuur 7: Redenen voor een keuze voor een elektriciteitscontract met een vaste of variabele prijs</i>	18
<i>Figuur 8: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele aardgasprijs?</i>	19
<i>Figuur 9: Perceptie gezinnen over de evolutie van de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar</i>	20
<i>Figuur 10: Perceptie gezinnen over de evolutie van de aardgasprijs het afgelopen jaar</i>	21
<i>Figuur 11: Hebt u in het laatste jaar moeite gehad om uw elektriciteitsfactuur te betalen</i>	23
<i>Figuur 12: Hebt u in het laatste jaar een probleem gehad om uw woning te verwarmen in de winter, door de kostprijs van de energie of door de gebrekkige isolatie van uw woning (Geen tijdelijke problemen zoals bijvoorbeeld een defect van de ketel)?</i>	24
<i>Figuur 13: Gezinnen die de sociale maximumprijs betalen voor elektriciteit (en aardgas)</i>	25
<i>Figuur 14: Manier waarop gezinnen hun elektriciteitsleverancier kozen</i>	26
<i>Figuur 15: Via welke prijsvergelijkingssite was dat?</i>	26
<i>Figuur 16: Aantal gezinnen dat al veranderde van leverancier</i>	28
<i>Figuur 17: Aantal gezinnen dat al van aardgasleverancier veranderde</i>	29
<i>Figuur 18: Waarom gezinnen nog nooit een andere leverancier voor elektriciteit of aardgas kozen?</i>	30
<i>Figuur 19: Redenen waarom gezinnen kozen voor hun huidige leverancier voor elektriciteit</i>	31
<i>Figuur 20: Waarom kiezen gezinnen voor dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas</i>	32
<i>Figuur 21: Aantal gezinnen dat in het komende jaar overweegt om een nieuwe energieleverancier te kiezen</i>	32
<i>Figuur 22: Denken de gezinnen dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van het energiecontract?</i>	33

<i>Figuur 23: Zullen gezinnen overstappen van elektriciteitsleverancier bij een bepaald bedrag?</i>	35
<i>Figuur 24: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van elektriciteitsleverancier</i>	35
<i>Figuur 25: Zullen gezinnen overstappen van aardgasleverancier bij een bepaald bedrag?</i>	36
<i>Figuur 26: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier</i>	36
<i>Figuur 27: Gezinnen met een groen contract</i>	36
<i>Figuur 28: Vertrouwen gezinnen met een groen contract de herkomst van de stroom?</i>	38
<i>Figuur 29: Redenen waarom gezinnen geen groen contract overwegen</i>	38
<i>Figuur 30: Interesse van gezinnen in stroom geproduceerd in België</i>	39
<i>Figuur 31: Mate waarin gezinnen hun laatste eindafrekening nakijken</i>	40
<i>Figuur 32: Duidelijkheid eindafrekening voor gezinnen die hun laatste factuur (grondig) hadden bekeken</i>	41
<i>Figuur 33: Voelen de gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?</i>	42
<i>Figuur 34: Waar gaan de gezinnen op zoek naar informatie over de energiemarkt?</i>	42
<i>Figuur 35: Aantal bezoekers van de website en aantal personen dat een VREG-tool gebruikten tussen januari en augustus.</i>	43
<i>Figuur 36: Heeft u ooit al gehoord van de VREG? / Weet u wat de VREG doet?</i>	43
<i>Figuur 37: Kent u de V-test®, de leveranciersvergelijking van de VREG?</i>	44
<i>Figuur 38: Wist u dat een aparte distributienetbeheerder instaat voor het beheer, bouwen en onderhouden van het distributienet, de meteropnames en het vermijden van stroomonderbrekingen, en dat dit niet wordt uitgevoerd door de energieleverancier zelf? / En kent u ook de naam van uw distributienetbeheerder?</i>	45
<i>Figuur 39: Wist u dat u via de website van uw distributienetbeheerder (Fluvius) uw eigen energieverbruik dagelijks kan opvolgen? / In welke mate volgt u uw eigen energieverbruik op via de website van Fluvius?</i>	46
<i>Figuur 40: Kent u het capaciteitstarief? / Kun u uitleggen wat het capaciteitstarief is? / Welke impact denkt u dat de uitvoering van het capaciteitstarief zal hebben op de hoogte van uw elektriciteitsfactuur (op het moment dat u over een digitale meter beschikt)?</i>	47
<i>Figuur 41: Op welk spanningsniveau is uw bedrijf aangesloten?</i>	49
<i>Figuur 42: Wekt uw bedrijf zelf energie op? Dit kan gebeuren door bijvoorbeeld zonnepanelen, windmolens, WKK's,... Base: Totale steekproef bedrijven – 'Weet niet' incl.</i>	50
<i>Figuur 43: Hebt u vandaag al een digitale meter voor uw bedrijf?</i>	50
<i>Figuur 44: Voelt u zich door uw distributienetbeheerder (Fluvius) voldoende ingelicht over de mogelijkheden van uw digitale meter?</i>	51
<i>Figuur 45: Hoeveel bedraagt de jaarlijkse elektriciteitskost van uw bedrijf?</i>	52
<i>Figuur 46: Het aantal bedrijven dat een vast versus een variabel elektriciteitscontract heeft</i>	52
<i>Figuur 47: Redenen voor de bedrijven om een vaste/variabele prijs te kiezen (kleine bedrijven)</i>	53
<i>Figuur 48: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor elektriciteit in het afgelopen jaar (kleine bedrijven)</i>	54
<i>Figuur 49: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor elektriciteit in het afgelopen jaar (kmo's)</i>	55
<i>Figuur 50: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor aardgas in het afgelopen jaar (kleine bedrijven)</i>	56
<i>Figuur 51: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor aardgas in het afgelopen jaar (kmo's)</i>	56
<i>Figuur 52: Heeft uw bedrijf in het laatste jaar moeite gehad om uw energiefactuur te betalen?</i>	57
<i>Figuur 53: Was deze betalingsproblematiek een direct gevolg van de coronacrisis?</i>	58
<i>Figuur 54: Aantal bedrijven dat ooit overstapte van elektriciteitsleverancier (en gemiddeld aantal keer overgestapt bovenaan)</i>	59
<i>Figuur 55: Redenen waarom bedrijven nog nooit overstapten van elektriciteitsleverancier</i>	60
<i>Figuur 56: Redenen waarom bedrijven voor hun huidige elektriciteitsleverancier hebben gekozen</i>	61
<i>Figuur 57: Wist u dat u een andere leverancier kon kiezen voor aardgas dan voor elektriciteit?</i>	61

<i>Figuur 58: Reden waarom bedrijven toch dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas kiezen</i>	62
<i>Figuur 59: Looptijd van de elektriciteitscontracten van bedrijven (en gemiddelde looptijd)</i>	63
<i>Figuur 60: Contacteerde het bedrijf in de laatste 12 maanden een leverancier met de bedoeling om een contract voor (aardgas of) elektriciteit af te sluiten?</i>	64
<i>Figuur 61: Zullen bedrijven binnen 12 maanden of bij het vervallen van hun contract de keuze voor hun huidige elektriciteitsleverancier herzien en eventueel veranderen?</i>	64
<i>Figuur 62: Heeft uw bedrijf momenteel een contract voor groene elektriciteit?</i>	66
<i>Figuur 63: Hebben bedrijven die kozen voor een groen contract vertrouwen dat de stroom ook effectief groen is?</i>	66
<i>Figuur 64: Overwegen bedrijven zonder groen contract in de toekomst wel een groen contract?</i>	67
<i>Figuur 65: Redenen waarom bedrijven geen groen contract overwegen</i>	67
<i>Figuur 66: Hebben bedrijven interesse in stroom opgewekt in België?</i>	68
<i>Figuur 67: Keken bedrijven hun laatste eindafrekening (grondig) na?</i>	69
<i>Figuur 68: Hoe duidelijk vinden bedrijven hun eindafrekening?</i>	69
<i>Figuur 69: Voelen de bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt? (kleine bedrijven)</i>	70
<i>Figuur 70: Voelen de bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt (kmo's)</i>	70
<i>Figuur 71: Waar zoeken bedrijven naar informatie over de energiemarkt</i>	71
<i>Figuur 72: Heeft u ooit gehoord van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt, kortweg VREG? / Weet u wat de VREG doet?</i>	71
<i>Figuur 73: Kent u de V-test, de leveranciersvergelijking voor bedrijven van de VREG?</i>	72
<i>Figuur 74: Wist u dat een aparte distributienetbeheerder instaat voor het beheer, bouwen en onderhouden van het distributienet, de meteropnames en het vermijden van stroomonderbrekingen, en dat dit niet wordt uitgevoerd door de energieleverancier zelf?</i>	72
<i>Figuur 75: Kent u de naam van de distributienetbeheerder van uw bedrijf?</i>	73
<i>Figuur 76: Wist u dat u via de website van uw distributienetbeheerder (Fluvius) uw eigen energieverbruik dagelijks kan opvolgen?</i>	74
<i>Figuur 77: Voelt u zich voldoende geïnformeerd door de distributienetbeheerder (Fluvius) over de wijziging van de manier waarop uw elektriciteitsdistributietarief zal worden berekend vanaf 1 juli 2022?</i>	74
<i>Figuur 78: Verdeling steekproef gezinnen over provincie en leeftijd</i>	82
<i>Figuur 79: Aardgasgebruikers in de steekproef</i>	83
<i>Figuur 80: Bezit woning en professionele status respondenten</i>	83
<i>Figuur 81: Verdeling over woningtype en netto maandinkomen steekproef gezinnen</i>	84
<i>Figuur 82: Opleidingsniveau gezinshoofd en "online actief"</i>	84
<i>Figuur 83: Verdeling provincies en omzet kleine bedrijven</i>	86
<i>Figuur 84: verdeling over werknemersaantallen, provincies en omzet kmo's</i>	87

Voorwoord

Energie is actueler dan ooit. Op heel regelmatige basis berichten de media over de stijgende energieprijzen, maar ook over de energietransitie, de digitale meter en de invoering van het capaciteitstarief. Met behulp van onze jaarlijkse enquêtes bij gezinnen en bedrijven gaan we na of de afnemer deze evoluties kan volgen en hoe deze afnemer zich in het algemeen beweegt in de energiemarkt. De Marktmonitor is hiermee het meest uitgebreide openbare onderzoek naar het gedrag van de energieafnemers in Vlaanderen. De resultaten worden in dit Marktmonitorrapport voor u uiteengezet.

Dat de afnemer het moeilijk heeft om in deze wirwar van informatie zijn weg te vinden blijkt duidelijk uit de resultaten. Voor het eerst werden gezinnen en bedrijven bevraagd over hun kennis over nieuwe evoluties zoals het capaciteitstarief en de mogelijkheid van het opvolgen van hun verbruik via de digitale meter. Daarnaast werden ook enkele conventionele zaken bevraagd zoals het kennen van de VREG, de V-test® en het bestaan van een distributienetbeheerder. Zowel gezinnen als bedrijven scoren uitermate slecht op vragen rond kennis over de energiemarkt. Het aandeel gezinnen dat zelf aangeeft dat ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt ligt historisch laag.

Een gebrek aan informatie leidt ook tot een negatieve perceptie ten opzichte van belangrijke evoluties in het kader van de energietransitie. Zo is het aandeel gezinnen dat negatief staat tegenover de komst van de digitale meter significant gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar. Vooral zonnepaneeleigenaars hebben het hier moeilijk mee. De komst van de digitale meter betekent immers dat er een einde komt aan de teruggedraaiende teller, wat voor sommige zonnepaneeleigenaars een financiële domper kan betekenen. Daarnaast geeft het grootste deel van de gezinnen ook aan dat ze denken dat de invoering van het capaciteitstarief zal leiden tot een stijging van hun energiefactuur. Hierbij moet de opmerking gemaakt worden dat het grootste deel van de gezinnen aangeeft simpelweg niet vertrouwd te zijn met het capaciteitstarief.

Positief daarentegen is wel dat de afnemer nog nooit zo hernieuwbaar ingesteld was als vandaag. Het aandeel gezinnen en bedrijven dat zelf energie opwekt stijgt gestaag doorheen de jaren. Steeds meer gezinnen en bedrijven hebben een groen contract. Van de afnemers die nog geen groen contract hebben overweegt bijna de helft een groen contract in de toekomst. Ten slotte geeft drie kwart van de respondenten aan dat ze geïnteresseerd zijn in lokale stroom met Belgische afkomst.

Een belangrijke kanttekening die we bij dit rapport nog moeten maken is dat de enquêtes werden afgenomen in de periode midden juni tot midden juli 2021. Op dat moment konden we al een prijsstijging optekenen ten opzichte van het voorgaande jaar, maar was er nog geen sprake van de historisch hoge energieprijzen. Dit gegeven heeft sowieso een invloed op de resultaten van vragen rond prijsperceptie en betaalbaarheidsproblemen.

Pieterjan Renier
Algemeen directeur

1 Inleiding

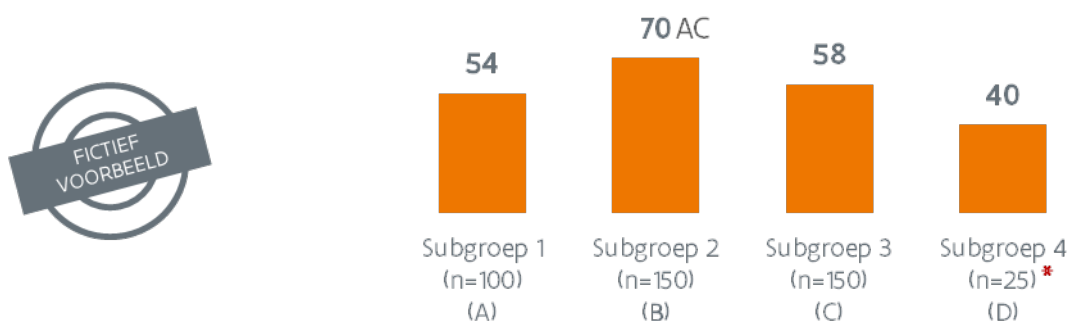
In dit Markmonitorrapport stellen we u de resultaten van onze jaarlijkse enquête bij Vlaamse gezinnen en bedrijven voor. Door middel van verschillende marktrapporteringen en via de V-test®, onze online prijsvergelijkingsmodule, leggen we deze resultaten rechtstreeks naast de informatie uit de markt. Deze marktinformatie wordt meerdere keren per jaar geactualiseerd via onze webpagina ‘Energemarkt in cijfers’. Hier heeft de lezer de mogelijkheid om de cijfergegevens visueel te consulteren en te downloaden.

Tussen midden juni en midden juli 2021 werden 1.000 gezinnen en 1.505 bedrijven telefonisch geïnterviewd, waarvan 1.005 met 5 tot 200 werknemers en 500 met 1 tot en met 4 werknemers.

Dit rapport wordt opgedeeld in twee grote delen, waar eerst gefocust wordt op de enquêtes bij de gezinnen, en daarna bij de bedrijven. Beide onderdelen vangen aan met een korte beschrijving van de steekproef. Daarna wordt toegelicht hoeveel inzicht ze hebben in hun energieverbruik en in hoeverre ze dit opvolgen. Verder wordt nagegaan of gezinnen en bedrijven een inzicht hebben in de kostprijs van hun verbruik en de evolutie van de energieprijzen. Daarbij gaan we na of de respondenten weten of ze een contract met een variabele of een vaste energiecomponent hebben, of ze de prijsevoluties van het laatste jaar juist kunnen inschatten en of ze betalingsproblemen ondervinden. Vervolgens wordt ingegaan op de keuze van een energieleverancier. Daarbij wordt gekeken hoe vaak gezinnen en bedrijven een leverancierswissel doen, of ze van plan zijn in de toekomst (opnieuw) te veranderen en ten slotte wat de beweegredenen zijn om voor een bepaalde energieleverancier te kiezen. Als voorlaatste topic behandelen we de herkomst van de geleverde stroom. Hier geven respondenten aan of ze al dan niet een groen contract hebben met hun elektriciteitsleverancier, in welke mate ze deze ‘groene’ elektriciteit vertrouwen en of ze ook een geografische, lokale voorkeur hebben. Ten slotte gaan we na of gezinnen zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt. Enkele zaken die we daarbij toetsen zijn de duidelijkheid van de factuur en het inzicht in de nieuwste evoluties op de energiemarkt zoals de digitale meter en het capaciteitstarief.

De figuren in dit rapport bevatten regelmatig vergelijkingen met de enquêtes uit de voorbije jaren. Daarbij duiden we elk jaar onderaan met een letter aan en duiden we significante verschillen aan door die letter bij het hoogste resultaat. Hieronder een voorbeeld ter illustratie: de indicatie ‘AC’ bij Subgroep 2 duidt op een significant verschil tussen 70% (B) en 54% (A) en tussen 70% (B) en 58% (C).

Figuur 1: Fictief voorbeeld significante verschillen



Vervolgens proberen we ook uit te zoeken of bepaalde groepen binnen de steekproef zich anders gedragen dan andere groepen. Daarvoor werd onderzocht of er significante verschillen zijn tussen de antwoorden op een bepaalde vraag van twee groepen, bijvoorbeeld mannen en vrouwen. Wanneer een bepaalde groep significant vaker een bepaald antwoord gaf, geven we die percentages ook mee. Wanneer het deel van een steekproef die een bepaalde groep aanduidt niet groot genoeg is, zijn de testen die significante verschillen onderzoeken minder betrouwbaar. Om aan te duiden dat deze significante verschillen dus met iets minder zekerheid vastgesteld kunnen worden, vullen we het percentage aan met het symbool *.

Ten slotte werden in 2017 de enquêtes door een ander enquêtebureau uitgevoerd. De resultaten van deze bevraging wijken op een aantal vlakken sterk af van de andere jaren. Zo gaven in 2017 gevoelig meer respondenten aan dat ze het antwoord op een vraag niet wisten. Daarnaast lijken er ook onverklaarbare evoluties in de overige resultaten aanwezig te zijn. Omwille van deze discrepanties, kozen we er in dit rapport voor om af en toe de resultaten van 2017 volledig weg te laten.

2 Gezinnen

2.1 Steekproef

Op 1 juli 2021 telde Vlaanderen 3.548.090 toegangspunten voor elektriciteit, waarvan 2.879.341 huishoudelijke toegangspunten. Voor aardgas waren er in totaal 2.319.647 toegangspunten, waarvan 1.995.215 huishoudelijke. Onder toegangspunt verstaan we hier elk onderscheiden afnamepunt waaraan een EAN-code werd toegekend. Typisch staat een huishoudelijk toegangspunt voor één gezin. Uiteraard is het onmogelijk om van al deze energieafnemers hun gedrag op de energiemarkt in detail na te gaan.

Tijdens de enquête van 2021 werden daarom in totaal 1.000 gezinnen bevestigd die in Vlaanderen zijn gedomicilieerd. De vragen werden altijd afgenomen met het gezinslid dat zich binnen het gezin bezighoudt met de facturen voor elektriciteit en aardgas. Door middel van verschillende quota¹ en een weging² zorgde het enquêtebureau ervoor dat de steekproef helemaal representatief was voor de Vlaamse afnemers van elektriciteit en aardgas. Alle enquêteresultaten in het rapport zijn gebaseerd op deze gewogen steekproef. Meer informatie over de steekproef en de demografie van de bevestigde gezinnen vindt u terug in Bijlage 4 van dit rapport.

In het begin van de enquête werden ook een aantal demografische kenmerken van de respondent bevestigd. Hiermee willen we significante verschillen tussen verschillende types afnemers detecteren. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de verschillende groepen die we onderscheiden en geeft ook aan welke terminologie we in dit rapport gebruiken om deze groepen aan te duiden.

Tabel 1: Demografische gegevens verzameld over de gezinnen en aanduiding in Marktmonitor

Steekproef	Aanduiding
------------	------------

¹ Met name werden quota gehanteerd op de elektriciteitsdistributienetbeheerder van het gezin, de leeftijd van de respondent en op het aantal vaste en mobiele telefoonnummers. Minstens de helft van de geïnterviewde gezinnen moest ook aardgas afnemen.

² Met name werd gewogen op de gezinssamenstelling, het eigenaarschap van de woning, de beroepsactiviteit en het opleidingsniveau van de respondent.

Leeftijd	
18-34 jaar	Jongere respondenten
35-64 jaar oud	-
> 65 jaar	65-plussers
Hoogst genoten opleiding van respondent	
Lagere school of het lage secundair onderwijs	Laaggeschoolden
Hoger secundair onderwijs	-
Voortgezette opleiding, universitair of andere	Hoger opgeleide respondenten
Beroepsactiviteit van respondent	
Zelfstandige	Met beroepsactiviteit
Bediende	
Arbeider	
Geen beroepsactiviteit	Zonder beroepsactiviteit
Netto maandinkomen van het gezin	
< €1.500 / maand	Laag inkomen
€1.500 - €3.750 / maand	Gemiddeld inkomen
> €3.750 / maand	Hoog inkomen
Soort telefoonaansluiting	
Enkel een mobiel nummer	Mobile only
(ook) een vast telefoonnummer	-
Laatste jaar gebruik gemaakt van internet voor vergelijking bij een aankoop?	
Ja	Online actieve respondent
Neen	Niet online actief
Gezinssamenstelling	
Slechts één persoon	Alleenstaande
Meer dan één persoon, maar niemand jonger dan 14 jaar oud	Gezin zonder jonge kinderen
Meer dan één persoon, waarvan minstens één jonger dan 14 jaar oud	Gezin met jonge kinderen

2.2 Welke inzichten hebben gezinnen in hun energieverbruik?

Energie is voor veel gezinnen een grote hap uit het gezinsbudget. In het eerste deel van dit Marktmonitorrapport proberen we het bewustzijn van gezinnen over hun energieverbruik in kaart te brengen. Ten eerste werd gevraagd naar de energiebron die de gezinnen thuis gebruiken om hun woning te verwarmen, en of ze al dan niet beschikken over zonnepanelen. Het antwoord op deze vragen heeft logischerwijs een invloed op het verdere verloop van de enquête. Daarnaast wordt ook gevraagd of de gezinnen al een digitale meter hebben en hoe ze daartegenover staan. De digitale meter is een handige tool om het energieverbruik op te volgen en bij te sturen. Ten slotte geven we nog een inschatting van het gemiddelde verbruiksprofiel van gezinnen.

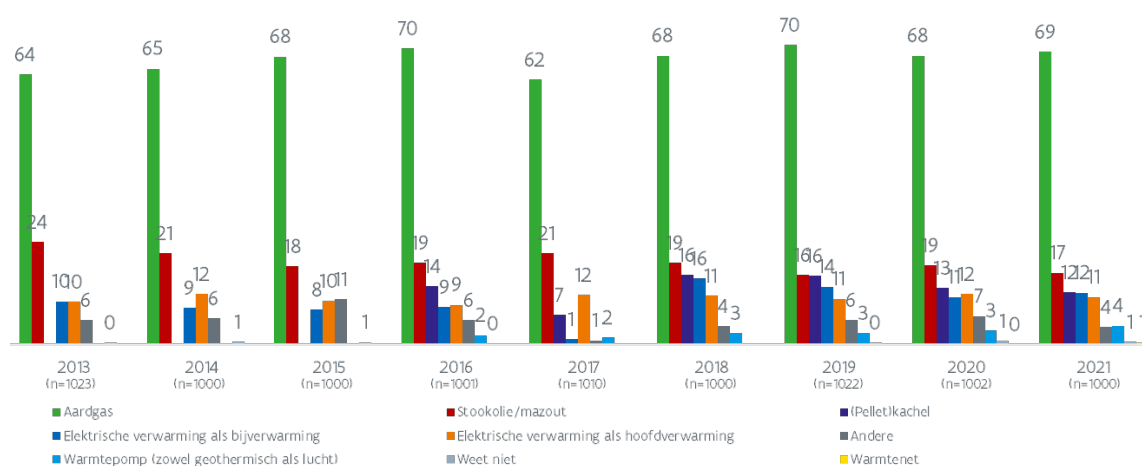
2.2.1 Energiemix

Om het elektriciteits- en aardgasverbruik van de respondenten juist te kunnen inschatten, is het belangrijk te weten op welke manier zij hun woning verwarmen. Elektrische verwarming of

verwarming op aardgas kan immers zorgen voor een intensiever gebruik van de desbetreffende energiebron, en bijgevolg een invloed hebben op de rest van de enquête. Uiteraard is het mogelijk dat een gezin de woning met meerdere technologieën verwarmt.

Figuur 2 toont de resultaten voor de enquêtes van dit jaar, naast de resultaten van de vorige jaren³. De resultaten zijn erg gelijkaardig aan vorig jaar waarbij aardgas (69%) nog altijd de belangrijkste energiebron is om de woning te verwarmen. Ketels op stookolie of mazout nemen de tweede belangrijkste rol op (17%). Wel zijn er in de historiek van de cijfers significante verschuivingen merkbaar in de enquêtes ten opzichte van de voorgaande jaren. Zo worden aardgas en elektrische verwarming als bijverwarming in 2021 significant vaker gebruikt dan in de beginjaren van de Marktmonitor.

Figuur 2: Hoe wordt uw woning verwarmd?



Base: Totale steekproef – “Weet niet” incl.

Bron: enquête VREG 2021

Nota: Respondenten konden meerdere antwoorden geven. Modaliteiten ‘Warmtenet’ werd toegevoegd in 2020, ‘(Pellet)kachel’ & ‘Warmtepomp’ werden toegevoegd in 2016. Enkel in 2017 werd het antwoord (pellet)kachel vervangen door ‘kachel of pelletkachel’

Op provinciaal niveau zijn er duidelijke verschillen in het gebruik van energiebron. Zo is een ketel op stookolie of mazout vooral in Limburg (36%) populair. Elektrische verwarming als hoofdverwarming wordt dan weer vooral gebruikt in West-Vlaanderen (17%). Verder speelt ook de leeftijd een rol in de keuze van hun verwarmingsmethode. Zo kiezen 65-plussers (23%) significant vaker voor een ketel op stookolie of mazout ten opzichte van jongere respondenten (69%). Opvallend is dat jongere respondenten (17%) en 65-plussers (13%) vaker elektrische verwarming als hoofdverwarming hebben. Een mogelijke reden hiervoor zou kunnen zijn dat zij de investering in een dure ketel of warmtepomp niet kunnen maken of niet meer rendabel genoeg vinden.

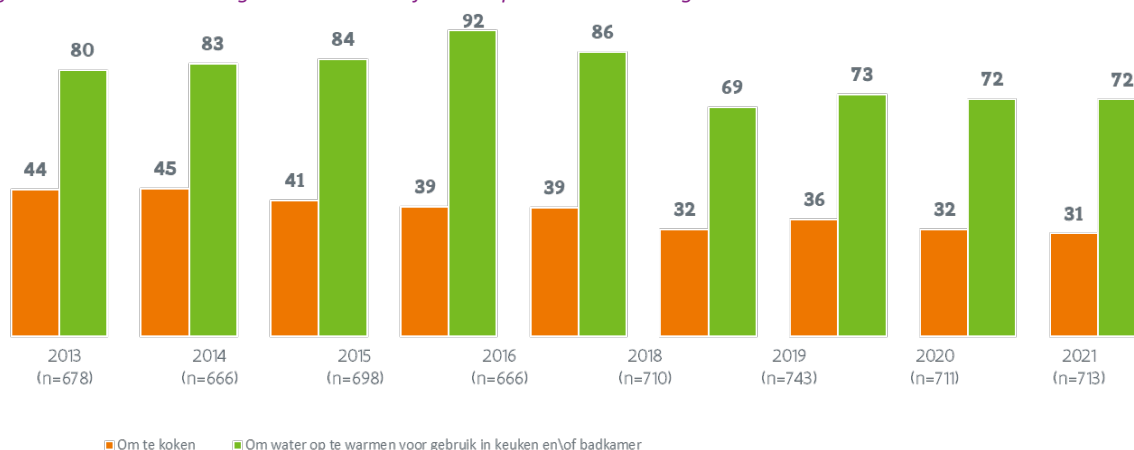
Het gebruik van een warmtepomp is een vrij recente methode om de woning te verwarmen of verkoelen. Uit de achterliggende resultaten blijkt dat vooral respondenten van gemiddelde leeftijd (8,64%) voor een warmtepomp kiezen, zij hebben immers vaker het budget om deze investering te doen, en kunnen doorgaans nog lang van de investering genieten. Ook lijken gezinnen met jonge kinderen (10%) de investering significant vaker te doen dan alleenstaanden (2%) of gezinnen zonder jonge kinderen (3%). Uit de resultaten blijkt ook duidelijk dat mensen met een hoog inkomen (9%) significant vaker voor deze verwarmingsmethodiek kiezen. Ten slotte

³ De resultaten voor 2017 worden hier uit gelaten omwille van een inconsistentie van de resultaten, zoals ook in de inleiding vermeld.

wordt een warmtepomp duidelijk meer gebruikt in combinatie met zonnepanelen. Concreet kiest 14% van de respondenten met zonnepanelen voor een warmtepomp ten opzichte van 1% zonder zonnepanelen. Dat is logisch, aangezien een warmtepomp op elektriciteit werkt, en de combinatie dus een stuk voordeliger is.

Gezien een deel van de studie specifiek peilt naar ervaringen met aardgas, neemt het onderzoek ook andere mogelijke toepassingen van deze brandstof onder de loep. Gezinnen gebruiken namelijk soms ook aardgas om water op te warmen voor gebruik in keuken en/of badkamer, of om mee te koken. Figuur 3 toont dat het aandeel gezinnen die aardgas gebruiken om water op te warmen voor te koken of voor gebruik in de badkamer min of meer stabiel blijft ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 3: Gebruik van aardgas om te koken of water op te warmen door gezinnen



Base: Enkel aardgasgebruikers
Bron: enquête VREG 2021

2.2.2 Eigen elektriciteitsproductie

Uit Figuur 4 blijkt dat in 2021 een kwart van de respondenten zelf elektriciteit opwekt met behulp van zonnepanelen. Hoewel we geen significante stijging opmerken in vergelijking met vorig jaar, neemt het aantal gezinnen met zonnepanelen over de jaren heen wel toe. Ter vergelijking: globaal heeft 21% van de Vlaamse gezinnen zonnepanelen volgens de cijfers van het Vlaams Energie- en Klimaat Agentschap⁴. De zonnepaneeleigenaars zijn dus enigszins oververtegenwoordigd in de enquête.

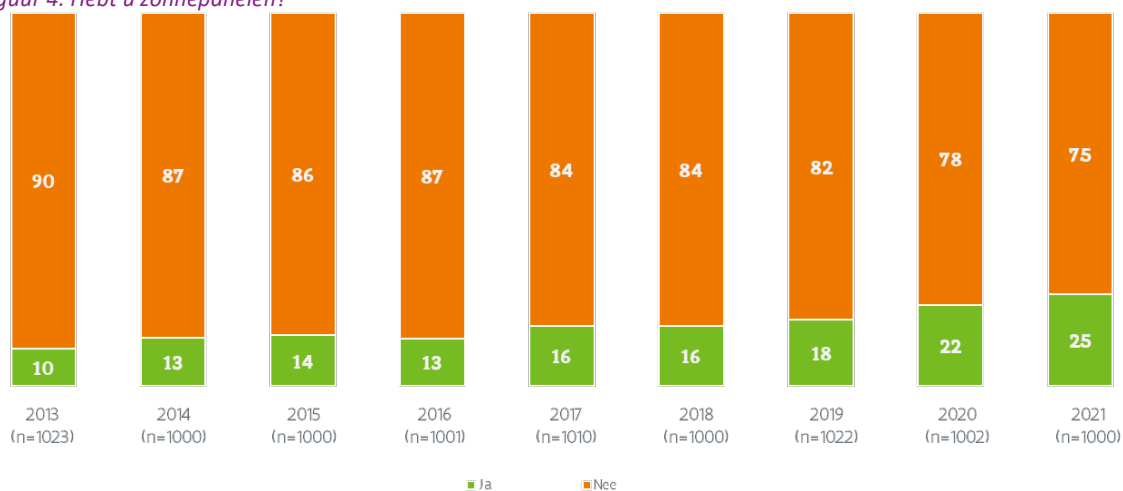
De gezinnen die zelf elektriciteit opwekken hebben een duidelijk terugkerend profiel. Ten eerste blijkt dat het vooral respondenten met een gemiddelde (35-54 jaar, 34%) of oudere leeftijd (55-64 jaar, 34%) zijn die zonnepanelen hebben, eerder dan jongere respondenten (12%). Opvallend is ook dat alleenstaande respondenten (10%) significant minder vaak zonnepanelen bezitten dan respondenten met een gezin (25%). Ten slotte hebben mensen met een (universitair) hoger diploma (32%) vaker zonnepanelen dan gezinnen met een lager secundair (14%) of hoger secundair (21%) diploma.

Ook de financiële situatie speelt een belangrijke rol in de aankoop van zonnepanelen. Zo kiezen gezinnen die eigenaar zijn van de woning (33%) significant vaker voor zonnepanelen dan gezinnen die de woning huren (2%). Daarnaast zijn gezinnen met een hoog netto maandinkomen (39%) significant vaker in het bezit van een eigen productie-installatie dan gezinnen met een lager

⁴ Dit cijfer is indicatief. Bron: <https://www.energiesparen.be/energiekaart/cijfers>

inkomen (25%). Verder hebben gezinnen wonende in een alleenstaande woning (38%) of een halfopen bebouwing (35%) vaker zonnepanelen dan gezinnen wonende in een appartement (3%) of een rijhuis (11%).

Figuur 4: Hebt u zonnepanelen?



Base: Totale steekproef

Bron: enquête VREG 2021

De zonnepaneeleigenaars lijken ook beter op de hoogte te zijn van de energiemarkt en zijn er bijgevolg ook actiever mee bezig. Respondenten die weten wat VREG is en doet (34%) hebben significant vaker zonnepanelen dan respondenten die de VREG niet kennen (7%). Daarnaast hebben gezinnen die de [V-test®](#) kennen (38%) vaker zonnepanelen dan gezinnen die de V-test® niet kennen (18%). Verder zijn gezinnen met zonnepanelen al vaker veranderd van elektriciteitsleverancier (26%) of van aardgasleverancier (26%). We zien ook dat respondenten die overwegen om een nieuwe leverancier te kiezen in de nabije toekomst (28%) vaker zonnepanelen hebben dan respondenten die geen interesse hebben om van leverancier te veranderen (21%). Ten slotte zien we dat respondenten die hun elektriciteitsleverancier kiezen via een groepsaankoop (36%), significant vaker over zonnepanelen beschikken. Het lijkt dus dat zonnepaneeleigenaars bewuste en gegronde keuzes maken in de energiemarkt.

2.2.3 Digitale meter

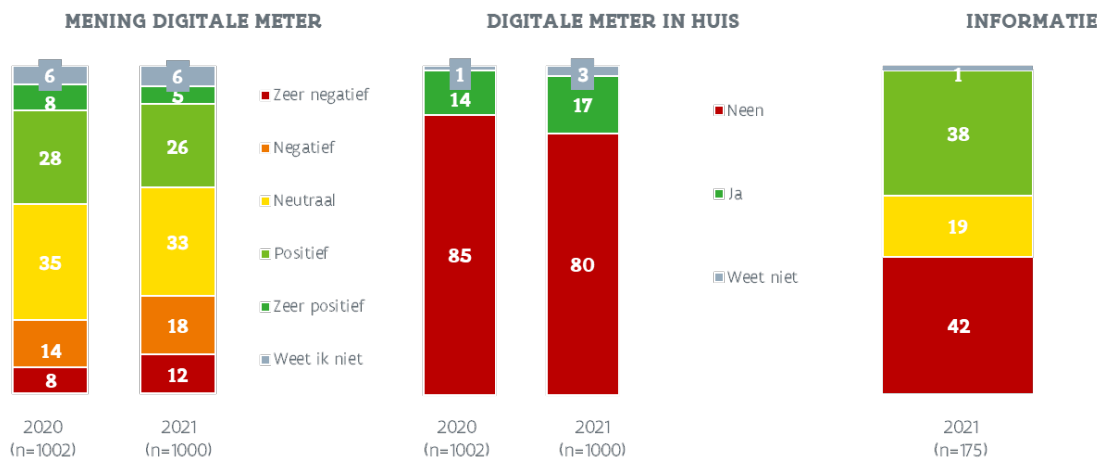
In Vlaanderen worden sinds 1 juli 2019 alle mechanische elektriciteits- en aardgasmeters vervangen door digitale meters, die vanop afstand worden afgelezen en meer mogelijkheden geven aan afnemers. Dankzij deze digitale meter krijgt de afnemer een beter inzicht in zijn energieverbruik. Ook voor de netbeheerder kan de digitale meter voordelen bieden. Zo hoeft deze niet langer de meterstanden op te nemen en is er minder kans op betwistingen bij de energie-overdracht bij een verhuis. Ook bij wanbetalingstrajecten worden problemen zoals het weigeren van toegang tot de meter voor het installeren van een budgetmeter op deze manier uitgesloten.

Aan de gezinnen werd gevraagd hoe zij tegenover het vervangen van oude meters door digitale meters staan en of ze vandaag al zo'n digitale meter in huis hebben. Dit jaar werd ook gevraagd of gezinnen zich voldoende geïnformeerd voelen door distributienetbeheerder Fluvius over de mogelijkheden van hun digitale meter. Figuur 5 toont de resultaten. Uit de enquêteantwoorden is

af te leiden dat het grootste deel van de respondenten (33%), net zoals vorig jaar, neutraal staat tegenover de komst van de digitale meter: 35%. We zien echter ook dat het aandeel gezinnen dat (zeer) negatief staat tegenover de digitale meter significant gestegen is ten opzichte van vorig jaar, meer bepaald van 22% naar 30%. Een mogelijke reden hiervoor zou de vernietiging van het principe van de terugdraaiende teller door het Grondwettelijk Hof kunnen zijn. De Vlaamse Regering besliste dat wie voor eind 2020 zonnepanelen liet plaatsen, de mogelijkheid had om nog te kiezen voor een terugdraaiende teller gedurende 15 jaar na indiening van de zonnepanelen. Omdat deze beslissing op verschillende vlakken discriminerend was en bovendien inging tegen de bevoegdheden op federaal en Vlaams niveau oordeelde het Grondwettelijk Hof dat de teller voor prosumënten met een digitale meter vanaf 1 maart 2021 niet langer virtueel mocht terugdraaien. Voor prosumënten kan deze beslissing een financiële domper betekenen. Met de komst van de digitale meter is een terugdraaiende teller, net als het prosumententarief, overbodig maar wordt de afnemer op basis van de werkelijke afname van het elektriciteitsnet gefactureerd. Het hoeft dan ook niet te verbazen dat residentiële zonnepaneeleigenaars (67%) significant vaker negatief staan tegenover de komst van de digitale meter dan respondenten zonder zonnepanelen (18%).

Opvallend is dat uit de achterliggende cijfers blijkt dat gezinnen die tijdens het afnemen van de enquête al een digitale meter in huis hadden (38%) vaker positief staan tegenover de digitale meter dan gezinnen die hier nog geen ervaring mee hebben (29%). Dit doet denken dat de digitale meter in vele gevallen als negatief wordt gezien omdat het een ongekende verandering is. 17% van de respondenten geeft aan al een digitale meter te hebben, 3% weet het niet en 80% heeft er nog geen. In werkelijkheid ligt de globale uitrol van de digitale meter op 14%, volgens de laatste rapportering van Fluvius in juni 2021. Dit is echter het cijfer voor alle toegangspunten, zowel residentieel als industrieel. Uiteraard zal het aandeel respondenten in de enquête met een digitale meter in huis alleen maar stijgen.

Figuur 5: Hoe staat u tegenover het vervangen van oude meters door digitale meters? (links) / Heeft u vandaag al een digitale meter in huis (midden) / Voelt u zich door uw distributienetbeheerder (Fluvius) voldoende ingelicht over de mogelijkheden van uw digitale meter?(rechts)



Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl./ Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl./ Aardgasgebruikers
Bron: enquête VREG 2021

Ten slotte vroegen we voor het eerst aan de gezinnen of zij, indien ze al een digitale meter in huis hebben zich daarover door hun distributienetbeheerder (Fluvius) voldoende ingelicht voelen. Bovenstaande figuur toont dat het grootste deel van de respondenten, meer bepaald 42% zich

onvoldoende geïnformeerd voelt. Slechts 38% vindt dat Fluvius voldoende heeft gecommuniceerd over de mogelijkheden van de digitale meter. Ten eerste geeft de digitale meter de mogelijkheid om het energieverbruik online op te volgen. Daarnaast kan men de digitale meter ook ‘slim’ maken door online apps aan te sluiten. Deze apps krijgen data door van de digitale meter en helpen de afnemer om het energieverbruik op te volgen en bij te sturen. Dit kan belangrijk zijn om bijvoorbeeld sluipverbruik te traceren of het verbruik van bepaalde huishoudtoestellen te meten. Meer informatie over deze mogelijkheden staan op de [website van Fluvius](#).

2.2.4 Het energieverbruik

Hoeveel gezinnen daadwerkelijk verbruiken is afhankelijk van hun verwarmingsbron, hoe rationeel ze omgaan met hun verbruik en ten slotte hoeveel huishoudelijke toestellen ze hebben en hoe zuinig die zijn. Om echter toch een beeld te geven van de gemiddelde afname van een gezin geven we hieronder de verschillende verbruikscategorieën en de segmentatie hiervan in de markt.

Op basis van onze cijfers blijkt dat alle gezinnen in Vlaanderen in 2020 in totaal ruim 8,4 miljoen MWh elektriciteit afnamen van het elektriciteitsnet. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt dit neer op een gemiddelde afname van 2.944 kWh⁵. Tabel 2 toont de verdeling van de afname op het distributienet over de verschillende verbruiksklassen gebaseerd op een momentopname van 31 december 2020.

Tabel 2: Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik (laagspanning, <56 kVA)

Type-categorie	Verbruiksprofiel	Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik
Da	afname enkelvoudige meter < 900 kWh/jaar	10,63%
Db	afname enkelvoudige meter >= 900 kWh/jaar en < 2350 kWh/jaar	17,54%
Dc (*)	afname tweevoudige meter < 5500 kWh/jaar totaal	43,71%
Dc1	afname enkelvoudige meter >= 2350 kWh/jaar	16,11%
Dd	afname tweevoudige meter >= 5500 kWh/jaar totaal	6,46%
De	afname tweevoudige meter + exclusief nacht	3,95%
De1	afname enkelvoudige meter + exclusief nacht	1,60%

Bron: Rapportering distributienetbeheerders

Op basis van onze cijfers blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen in 2020 in totaal 26,02 miljoen MWh aardgas afnam van het distributienet. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt dit neer op een gemiddelde afname van 13.172 kWh. In Tabel 3 wordt de afname op het distributienet in Vlaanderen door middel van allocatiegegevens verdeeld over de verschillende verbruiksklassen. Deze tabel is opnieuw gebaseerd op een momentopname van 31 december 2020.

Tabel 3: Segmentatie aardgasverbruik huishoudelijke afnemers (lage drukaansluiting, <150 MWh/jaar)

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)	Segmentatie huishoudelijk aardgasverbruik
D1	< 3.489	Koken en warm water
		9,32%

⁵ Dit is dus iets minder dan het gebruikte typeprofiel voor gezinnen op Europees vlak (Dc categorie met een totaalverbruik van 3.500 kWh).

D2	3489 – 13.956	Verwarming en ander gebruik	52,00%
D3	13.956 – 29.075		34,08%
D3b	≥ 29.075		4,60%

Bron: Rapportering distributienetbeheerders

2.3 Hebben gezinnen inzicht in hun energiekosten en de energieprijzen op de markt?

In dit onderdeel gaan we na of gezinnen in het algemeen inzicht hebben in de kostprijs van hun energieverbruik, enerzijds hoe die kostprijs opgebouwd is en anderzijds hoe deze geëvolueerd is. Zo gaan we na of ze op de hoogte zijn van het feit dat ze een vast of variabel contract hebben en of ze het sociaal tarief genieten. Daarnaast vroegen we ook wat hun perceptie was van de evolutie van de energieprijzen ten opzichte van het voorgaande jaar. Ten slotte gaan we wat dieper in op energiearmoede.

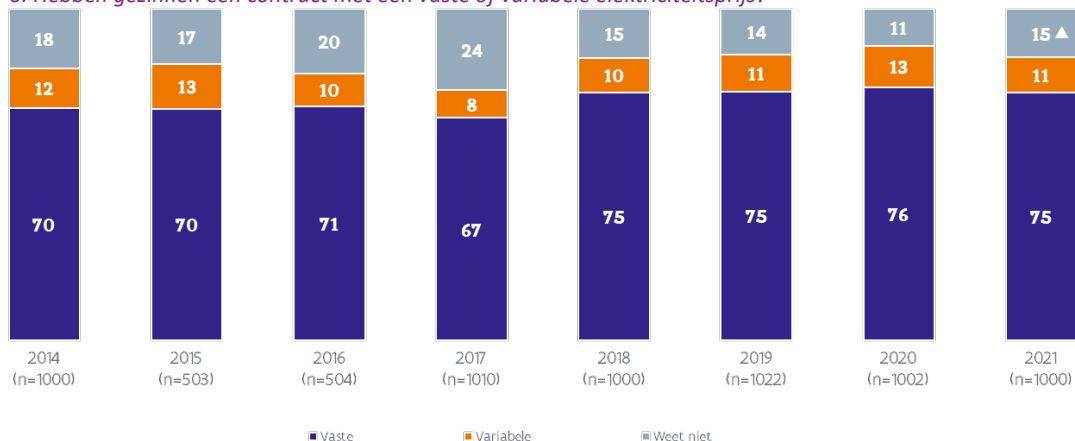
2.3.1 Vaste versus variabele prijs

Gezinnen kunnen kiezen voor een prijs met een vaste [energiecomponent](#) of voor een prijs met een variabele energiecomponent. In de enquête wordt jaarlijks gevraagd voor welke optie de gezinnen hebben gekozen. Figuur 6 brengt de antwoorden in kaart. 75% geeft aan dat ze een vaste prijs hebben, 11% denkt een variabel contract te hebben en 15% heeft geen idee.

Jonge respondenten (14%) geven significant vaker aan te kiezen voor een variabel contract dan oudere respondenten (7%). Ook hoger opgeleide respondenten (14%) en respondenten die actief zijn op de arbeidsmarkt (13%) verkiezen significant vaker een variabel contract. Verder zijn het vooral ook respondenten met een hoger inkomen (16%) die voor een variabel contract kiezen.

De mate van geïnformeerd zijn over de energiemarkt speelt duidelijk ook een rol in de keuze van het karakter van de energiecomponent. Gezinnen die hun eindafrekening ten minste oppervlakkig bekijken (77%), geven significant vaker aan dat ze een vast contract hebben dan gezinnen die hun factuur helemaal niet nakijken (68%). Ook kiezen gezinnen die de V-test® kennen significant vaker een vast contract dan gezinnen die de V-test® niet kennen (73%). Ten slotte kiezen gezinnen die eerder al eens veranderden van elektriciteitsleverancier (78%) vaker voor een vast contract dan gezinnen die nog nooit eerder een elektriciteitsleverancierswissel (70%) deden.

Figuur 6: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele elektriciteitsprijs?



Base: Totale steekproef / 2014 – 2016: 50% van de totale steekproef – ‘Weet niet’ incl
Bron: enquête VREG 2021

Zoals in het begin van dit rapport vermeld proberen we de resultaten van de enquêtes ook te vergelijken met onze eigen marktstatistieken. Het [dashboard ‘Contractaanbod’](#) op onze webpagina ‘Energemarkt in cijfers’ toont onder het tabblad ‘Werkelijke contracten’ de verdeling van de contracten tussen vast en variabel. Daaruit blijkt dat in het derde kwartaal van 2021 70% een elektriciteitscontract had met een vaste energiecomponent. Bijgevolg had slechts 30% een variabel contract. Het aantal gezinnen met een variabel contract lijkt dus groter in de markt dan in de enquête. Het aantal gezinnen met een vast contract in de enquête ligt wel in lijn met de werkelijkheid, al is deze groep iets oververtegenwoordigd. Dit lijkt erop te wijzen dat veel gezinnen zich niet bewust zijn van het hebben van een variabel contract.

De gezinnen werd ook gevraagd naar de reden waarom ze kozen voor een vast of variabel contract. De resultaten hiervan worden weergegeven in Figuur 7, opgesplitst voor respondenten die opgaven een vast en een variabel contract te hebben. Hieruit blijkt dat een vast elektriciteitscontract vooral gekozen wordt omwille van de zekerheid die het biedt (28%). In 27% van de gevallen was het vast contract ook het goedkoopste (27%). Verder koos een significant groter deel dan vorig jaar (11%) voor een vast contract omdat dit contract als winnaar uit de groepsaankoop gekozen werd. Voor de respondenten die een variabel contract hebben was de prijs (31%) de belangrijkste reden om hiervoor te kiezen.

Opvallend is dat zowel bij een vast contract als bij een variabel contract een groot aandeel respondenten kozen voor een ‘andere’ antwoordmogelijkheid. Bij respondenten met een vast contract kwam onder andere naar voor dat ze voor een vast contract kozen omdat ze een gebrek hebben aan kennis om hierover te beslissen en dus een onbewuste keuze maakten, voor het gemak of omdat een vast contract het duidelijkst is. Andere redenen om voor een variabel contract te kiezen waren onder andere dat het eigenlijk geen bewuste keuze was, omwille van een slimme thuisbatterij en ten slotte omwille van sterke prijschommelingen en een vermoeden dat de prijs in de toekomst zou dalen.

Figuur 7: Redenen voor een keuze voor een elektriciteitscontract met een vaste of variabele prijs



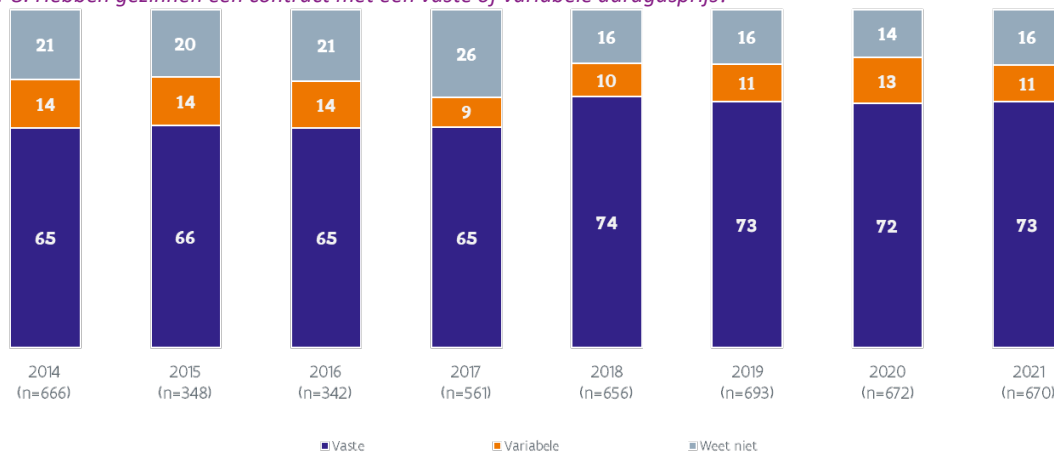
Base: Totale steekproef, behalve de respondenten die niet weten of ze een variabele elektriciteitsprijs hebben of de sociale maximumprijs betalen – 'Weet niet' incl. / 2014 - 2016: 50% van de totale steekproef, behalve de respondenten die niet weten of ze een variabele elektriciteitsprijs hebben – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2021

Ook voor aardgas geeft het grootste deel van de respondenten aan dat ze een contract hebben met een vaste energiegcomponent (73%). Een kleiner deel geeft aan dat ze een variabel contract hebben (11%) en maar liefst 16% geeft aan dat ze niet weten welk contracttype zij hebben voor aardgas. Figuur 8 geeft deze resultaten grafisch weer.

In onze [eigen marktstatistieken](#) zien we dat in het derde kwartaal van 2021 in werkelijkheid een meerderheid van 61% van de gezinnen een vast contract had voor aardgas. Bijgevolg had 39% een aardgascontract met een variabele energiegcomponent. Hier schatten, nog meer dan bij elektriciteit, de gezinnen schijnbaar slecht in welk soort contract zij hebben. Het lijkt erop dat de keuze voor variabele contracten absoluut niet bewust wordt gemaakt.

Figuur 8: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele aardgasprijs?



Base: Totale steekproef van enkel aardgasgebruikers – “Weet niet” incl. / 2014 - 2016: 50% van enkel aardgasgebruikers - ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

2.3.2 Perceptie van de prijzen

Een complexe markt als de energiemarkt maakt het moeilijk voor gezinnen om de prijsevoluties mee te volgen. In de enquêtes werd gevraagd of ze een stijging, een daling of een stabiel verloop van hun factuur percipiëren, in vergelijking met vorig jaar. De perceptie wordt in deze paragraaf ook onmiddellijk getoetst aan de werkelijke evoluties van de prijzen in het afgelopen jaar, op basis van informatie uit de V-test®. Een kanttekening die hierbij gemaakt moet worden is dat de enquêtes werden afgenomen in juni en juli. Toen was wel al sprake van een stijging in de energieprijzen, maar nog niet van een uitzonderlijk hoge energieprijzen.

2.3.2.1 Perceptie elektriciteitsprijzen

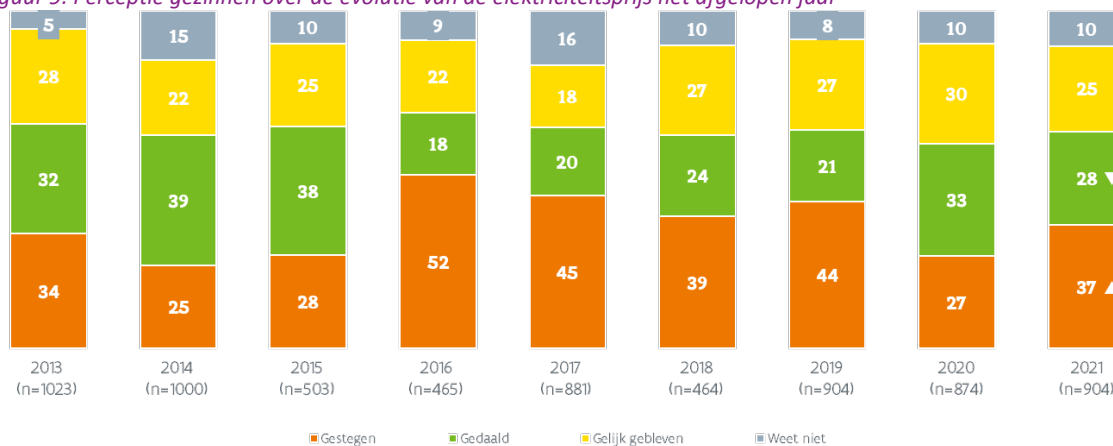
Figuur 9 toont hoe de gezinnen de prijsevolutie van hun elektriciteitsfactuur in het afgelopen jaar ervaren hebben. In 2021 gaf 28% van de gezinnen aan dat hun elektriciteitsprijs gedaald was. Dat is een significante daling ten opzichte van vorig jaar. Het aantal gezinnen dat denkt dat de prijs in het afgelopen jaar gestegen is (37%), is daarentegen significant gestegen. 10% van de gezinnen heeft geen idee of ze meer of minder voor hun elektriciteit betaalden ten opzichte van vorig jaar. Ten slotte denkt 25% dat de elektriciteitsprijs gelijk bleef in het afgelopen jaar.

Als we de prijsperceptie van de gezinnen gaan toetsen aan de prijsanalyses die we maken op basis van de gegevens uit de V-test® blijkt dat voor een gezin met een doorsnee elektriciteitsverbruik de elektriciteitsprijs in juli 2021 gemiddeld 15,4% hoger lag dan een jaar voordien. Meer dan een derde van de respondenten maakt dus een goede inschatting van de prijsevolutie in het laatste jaar. Naar aanleiding van de sterke stijging van de energieprijzen in de zomer en het najaar van 2021 en de media-aandacht die hier bovendien aan gegeven wordt, vermoeden we dat gezinnen volgend jaar beter op de hoogte zullen zijn van de evolutie van de prijzen.

Bij een vergelijking met de marktprijzen moeten we altijd in gedachten houden dat niet elk gezin exact de algemene evolutie volgt in zijn individuele factuur. Gezinnen kunnen voor de energiegcomponent een vast contract met een looptijd langer dan een jaar hebben, waardoor zij toch voor dat deel van hun factuur de evolutie niet volgen. Anderzijds kunnen gezinnen door een

actieve keuze voor een nieuwe elektriciteitsleverancier soms een flink stuk besparen. In dat geval daalt hun prijs, waar die van andere gezinnen mogelijk net aan het stijgen is.

Figuur 9: Perceptie gezinnen over de evolutie van de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar⁶



Base: Totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. / 2018: Enkel de helft van de respondenten. 50% van de totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. / 2017: Totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. / 2010 – 2014: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

2.3.2.2 Werkelijke evolutie elektriciteitsprijs gezinnen

Een van onze doelstellingen is de transparantie van de elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen te verhogen door de [evolutie van de elektriciteitsprijzen](#) voor gezinnen op te volgen en hierover te informeren. De hier gebruikte prijsgegevens⁷ zijn gebaseerd op de gegevens die de energieleveranciers aan ons rapporteren voor de maandelijkse update van de V-test[®]⁸. We verduidelijken onze werkwijze in Bijlagen 1 en 2.

De totale kostprijs op jaarbasis steeg met 15,4% in juli 2021 (€ 1.001,38) ten opzichte van juli 2020 (€ 867,39). Aangezien de elektriciteitsprijzen in 2020 uitzonderlijk laag waren door de coronacrisis is het correcter om te vergelijken met 2019. Ten opzichte van een prijs van € 934,32 in 2019, zijn de elektriciteitsprijzen in juli 2021 gestegen met 7,2%.

⁶ Sinds 2015 wijzigde de vraagstelling. De resultaten van 2014 en voorheen zijn dus niet volledig vergelijkbaar.

⁷ De prijzen voor huishoudelijke afnemers zijn inclusief btw.

Vanaf oktober 2018 vond er een methodologiewijziging plaats in de berekeningswijze van de energiecomponent van de variabele contracten. Daar waar we bij de berekening van de energiecomponent van de contracten met een variabele energiecomponent sinds januari 2014 naast de gekende indexatieparameterwaarden ook rekening hielden met forwardnoteringen – conform Bijlage B van het [Charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites](#) van de CREG om seizoenschommelingen uit te vlakken bij de berekening van de jaarlijkse kostprijs, rekenen we sinds oktober 2018 enkel met de meest recent gekende waarde van de indexatieparameter die van toepassing is. Het vermelde Charter werd op 5 juli 2018 door de CREG aangepast via [Beslissing \(B\)1614](#), waardoor vanaf 1 oktober 2018 o.a. de berekeningswijze voor het schatten van de jaarkost voor contracten met een variabele energiecomponent wijzigde.

⁸ Voor de maanden september t.e.m. december 2017 houden we in dit rapport rekening met Bijdrage Energiefonds zoals ze in 2017 van toepassing was. In de V-test[®] rekenden we toen met lagere bedragen omdat er geen duidelijkheid was over de wijzigingen die in 2018 zouden doorgevoerd worden. We veronderstellen dat alle gezinnen [gedomicilieerd](#) zijn.

We houden geen rekening met het [prosumententarief](#).

De prijs steeg door de groothandelsprijzen voor elektriciteit en dit onder invloed van de coronacrisis. Door een heroplevende economie steeg de wereldwijde vraag naar aardgas en bijgevolg ook de elektriciteitsprijs. Daarbij is de aardgasopslag in Europa nog niet voldoende gevuld om de winter tegemoet te gaan, waardoor de markten nerveus worden en de aardgasprijzen verder stijgen. Tenslotte staat ook de CO₂-prijs op een hoog niveau. Deze aspecten spelen een belangrijke rol in de stijging van de groothandelsprijs voor elektriciteit. Meer informatie rond de evolutie van de andere onderdelen van de elektriciteitsprijs wordt gegeven in het Marktrapport⁹.

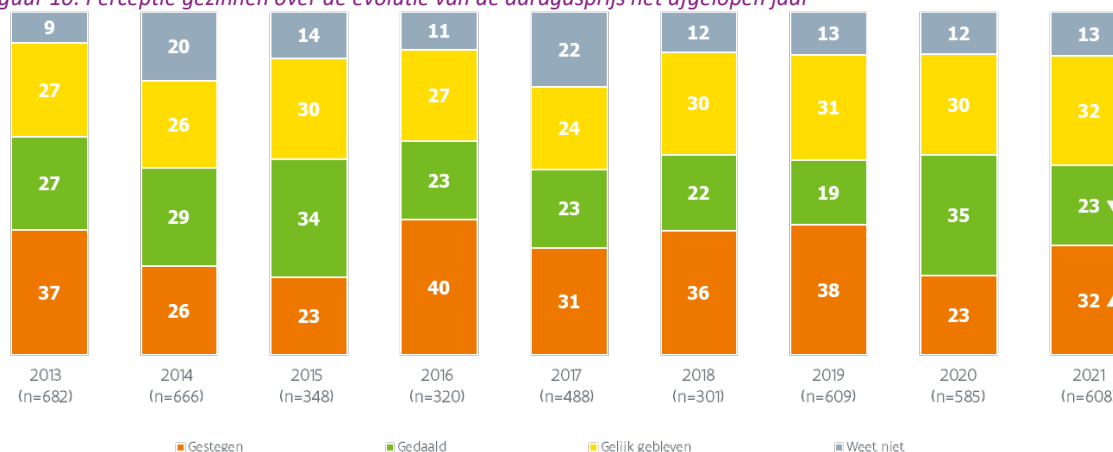
Via het dashboard ‘Opbouw en evolutie elektriciteitsprijzen’¹⁰ kan u enerzijds de opbouw en evolutie van de [elektriciteitsprijzen](#) en anderzijds de opbouw en evolutie van de [aardgasprijzen](#) opvolgen. Dit dashboard wordt maandelijks geüpdatet.

2.3.2.3 Perceptie aardgasprijs

Ook voor aardgasprijs werden gezinnen bevroegd over hoe ze de evolutie van hun factuur in het laatste jaar hebben ervaren. Figuur 12 toont dat net als voor elektriciteit een significante stijging merkbaar is van het aandeel gezinnen dat denkt dat de prijs gestegen (32%) is ten opzichte van vorig jaar. Het aandeel respondenten dat denkt dat de prijs gedaald is (23%), is net als voor elektriciteit, significant gedaald ten opzichte van vorig jaar. Daarnaast denkt 32% dat de prijs gelijk is gebleven en geeft 13% aan dat ze geen notie hebben van prijsevoluties.

De stijging van het aantal gezinnen dat denkt dat de prijs gestegen is, ligt in lijn met de resultaten uit de V-test®. In juli 2021 lag de gemiddelde gewogen aardgasprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik 53,9% hoger dan het jaar daarvoor. Voor aardgas schat ongeveer een derde van de respondenten de correcte evolutie van de energieprijzen in. Zoals eerder gezegd schieten de energieprijzen momenteel de hoogte in. Bovendien wordt hier heel wat media-aandacht aan geschonken. Het vermoeden is dat het aandeel gezinnen dat denkt dat de energieprijzen steeg volgend jaar nog een stuk hoger is.

Figuur 10: Perceptie gezinnen over de evolutie van de aardgasprijzen het afgelopen jaar



Base: Totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. / 2018: Enkel de helft van de respondenten 50% van de totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. /

⁹ <https://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2021-13.pdf>

2017: Totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. / 2010 – 2014: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

2.3.2.4 Werkelijke evolutie aardgasprijs gezinnen

Net zoals bij elektriciteit (Zie 2.3.2.2) brengen we de evolutie van de aardgasprijzen voor gezinnen in kaart en informeren we erover. Op het dashboard *Opbouw en evolutie gasprijzen*¹¹ kan u enerzijds de opbouw van de gasprijzen en anderzijds de evolutie van de gasprijzen opvolgen. Dit dashboard wordt maandelijks geüpdatet.

De totale kostprijs op jaarbasis steeg met 53,9% in juli 2021 (€ 1.380,25) ten opzichte van juli 2020 (€ 897,25). Aangezien de gasprijzen in 2020 uitzonderlijk laag waren door de coronacrisis, is het echter correcter om te vergelijken met 2019. Met een prijs van € 1.089,05 in 2019, zijn de gasprijzen in juli 2021 gestegen met 26,7%.

De totale kostprijs steeg vanaf april 2021 opmerkelijk onder invloed van de groothandelsprijzen. Zoals al vermeld, zorgt de heroplevende economie voor een stijgende wereldwijde vraag naar aardgas. Daarbij is de aardgasopslag in Europa nog niet voldoende gevuld om de winter tegemoet te gaan, waardoor de markten nerveus worden en de groothandelprijzen voor gas stijgen.

2.3.3 Betalingsproblemen

Gezinnen met een hoog verbruik of gezinnen die een groot deel van hun inkomen moeten besteden aan verwarming of elektriciteit kunnen problemen ondervinden om de facturen te betalen. Figuur 15 toont dat het aantal gezinnen dat in het voorbije jaar betalingsproblemen ondervond stabiel bleef ten opzichte van vorig jaar. 6% had in het laatste jaar soms of regelmatig een probleem om zijn of haar elektriciteitsfactuur te betalen. Dit resultaat wordt ook voor een stuk bevestigd in ons jaarlijks [Sociaal rapport](#) waaruit we met de nodige voorzichtigheid konden concluderen dat de energiearmoede niet gestegen is. Het aandeel gezinnen dat in het laatste jaar betalingsproblemen ondervond (6% of 50 respondenten), gaf in 35% van de gevallen wel aan dat dit een direct gevolg was van de coronacrisis.

Het aandeel met betalingsproblemen blijft nog altijd relatief klein ten opzichte van de groep die nog nooit moeilijkheden ondervond. 5% van de gezinnen gaf aan niet het afgelopen jaar, maar daarvoor problemen te hebben ervaren. Uit ons sociaal rapport blijkt dat 9,76% van de gezinnen in 2020 minstens één ingebrekestelling kreeg. Die ingebrekestelling kon voor elektriciteit of voor aardgas zijn, en kan bovendien ook het gevolg zijn van een vergetelheid, eerder dan betalingsproblemen. Ongetwijfeld zullen heel wat gezinnen het nu moeilijker hebben om de verhoogde voorschotfacturen en vermoedelijk hoge eindafrekeningen te betalen. Mogelijk zet dit zich ook door in de cijfers van volgend jaar.

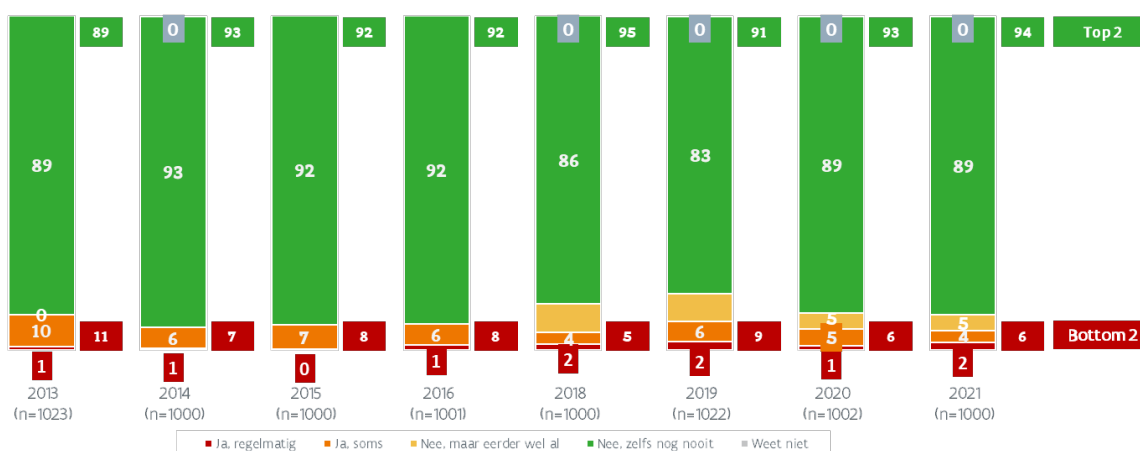
Uit de resultaten blijkt dat hoger opgeleide respondenten (96%) significant vaker geen betalingsproblemen ervaren dan respondenten met een lager diploma (90%). Verder zijn gezinnen met jonge kinderen (9%) een risicogroep voor betalingsproblemen, eerder dan gezinnen zonder jonge kinderen (4%). Ook huurders (13%) hebben het vaker moeilijk dan respondenten die eigenaar zijn van de woning (3%). Opvallend is dat respondenten die zich onvoldoende

¹¹ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Prijzen_gas.html

geïnformeerd voelen over de energiemarkt (11%) significant vaker aangeven dat ze moeite hadden om hun factuur te betalen ten opzichte van respondenten die zich wel voldoende geïnformeerd voelen (3%). Hetzelfde geldt bijgevolg voor respondenten die de VREG kennen. Verder blijkt uit de resultaten ook dat respondenten die al veranderden van leverancier (7%) vaker aangeven dat ze betalingsproblemen hebben dan respondenten die nog niet veranderden van leverancier (3%). Voor mensen in energiearmoede is het des te belangrijker dat ze naar het goedkoopste tarief in de markt op zoek gaan. In juli 2021 bespaarden de meest prijsbewuste gezinnen €118 op hun elektriciteitsfactuur t.o.v. de gewogen gemiddelde prijs van de contracten.

Ten slotte blijkt dat vooral respondenten die hun leverancier kozen door in te gaan op een voorstel (10%) aangeven dat ze in het laatste jaar moeite hadden om hun elektriciteitsfactuur te betalen. Dit voorstel kan zowel via deur-aan-deur verkoop zijn, via een brief of een telefonisch voorstel. Het is als consument belangrijk om na te gaan of het voorstel wel echt een voordelig tarief heeft, bijvoorbeeld aan de hand van een vergelijking met de resultaten in de V-test®.

Figuur 11: Hebt u in het laatste jaar moeite gehad om uw elektriciteitsfactuur te betalen

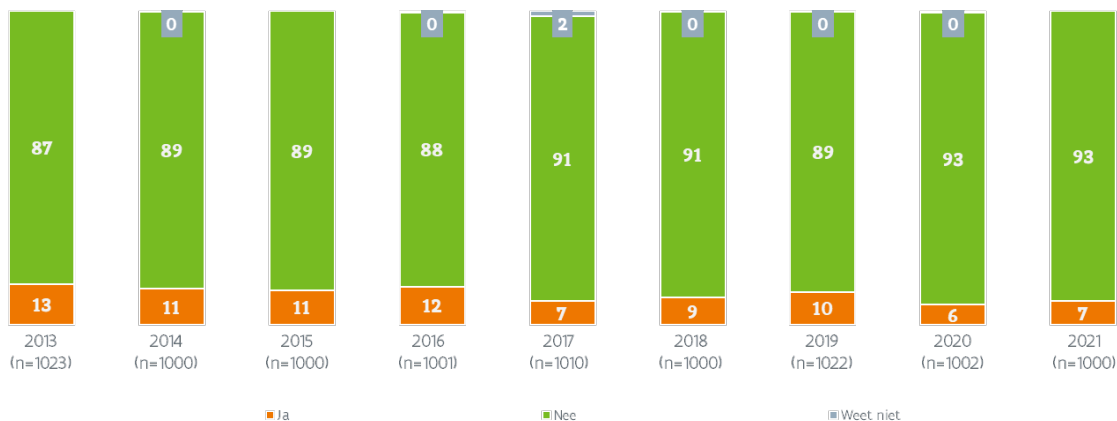


Base: Totale steekproef gezinnen 2021

Bron: enquête VREG 2021

In de enquête werd verder ook gevraagd of gezinnen in het laatste jaar een probleem hebben gehad om hun woning te verwarmen in de winter. Hiermee wordt een problematiek omwille van een gebrekkige isolatie van de woning of een te hoge kostprijs van de energie bedoeld en dus geen tijdelijke problemen zoals een defect van de ketel. Figuur 16 toont dat 7% van de gezinnen aangeeft dat ze in het afgelopen jaar problemen hebben gehad om de woning te verwarmen. Dat is een stabiel verloop ten opzichte van vorig jaar. Uit de achterliggende resultaten blijkt dat voor problemen met het verwarmen van de woning dezelfde risicogroepen terugkomen als de risicogroepen voor betalingsproblemen.

Figuur 12: Hebt u in het laatste jaar een probleem gehad om uw woning te verwarmen in de winter, door de kostprijs van de energie of door de gebrekkige isolatie van uw woning (Geen tijdelijke problemen zoals bijvoorbeeld een defect van de ketel)?



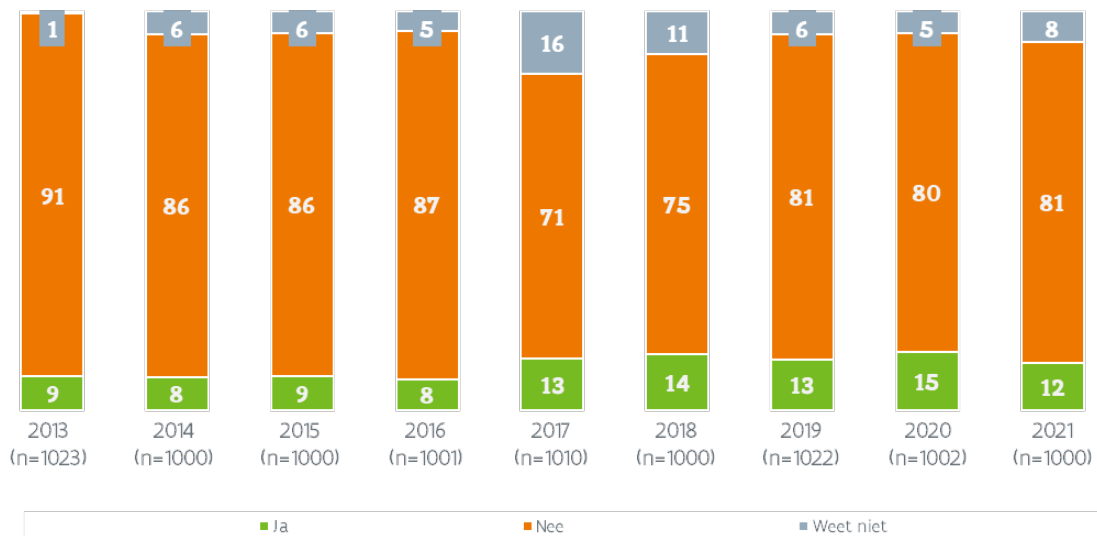
Base: Totale steekproef gezinnen 2021

Bron: enquête VREG 2021

2.3.4 Het sociaal tarief

Om bepaalde risicogroepen te behoeden om in energiearmoede terecht te komen, werd de 'sociale maximumprijs' in het leven geroepen. Sommige kwetsbare gezinnen, bijvoorbeeld gezinnen met een laag inkomen door een leefloon of een andere tegemoetkoming van het OCMW, Federale Pensioendienst, FOD Sociale Zekerheid Directie Personen met een Handicap of de Zorgkas én gezinnen die een sociaal appartement huren, krijgen op deze manier automatisch een lagere prijs aangerekend voor elektriciteit en aardgas. We noemen deze gezinnen in kwestie 'beschermde afnemers'. Figuur 13 toont de evolutie van het aantal respondenten in onze enquêtes dat de sociale maximumprijs betalen. Uit de resultaten blijkt dat er zich geen significante evoluties voordoen ten opzichte van vorig jaar. Dat is vreemd aangezien de doelgroep beschermde afnemers vanaf 1 februari 2021 uitgebreid werd met gezinnen die recht hebben op verhoogde tegemoetkoming. Het duurt echter even voor de automatische toekenning in orde is vooraleer mensen dit op hun factuur zien. Bovendien zal het maandelijks voorschot vermoedelijk ook gelijk blijven en zien mensen de wijziging pas bij hun eindafrekening.

Figuur 13: Gezinnen die de sociale maximumprijs betalen voor elektriciteit (en aardgas)



Base: Totale steekproef gezinnen – 'Weet niet' incl.
Bron: enquête VREG 2021

Opvallend is echter wel dat 12% van de respondenten aangeeft dat ze de sociale maximumprijs genieten, bovenop 8% die het antwoord op de vraag niet wist. In de meest recente boordtabel (juni 2021) van de federale regulator CREG staat echter dat 8,55% van de huishoudelijke afnemers in Vlaanderen recht heeft op het sociaal tarief. Deze cijfers zijn echter nog niet helemaal up-to-date en nemen de gezinnen met verhoogde tegemoetkoming dus nog niet mee in de berekening.

2.4 Hoe kiezen gezinnen een energieleverancier?

Sinds de vrijmaking van de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003 kunnen gezinnen hun energieleverancier vrij kiezen. In dit deel van het rapport bekijken we of gezinnen een bewuste keuze maken en welke beweegredenen ze hierbij hebben. We zoomen hierbij in op twee zaken die een invloed kunnen hebben zoals de kwaliteit van de dienstverlening van een leverancier, en het kiezen van éénzelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas. Vervolgens bekijken we ook of gezinnen gebruik maken van de vrijmaking en dus actief van energieleverancier switchen. Ten slotte gaan we na welk besparingspotentieel een afnemer kan aanzetten om naar een andere energieleverancier over te schakelen.

2.4.1 Maken gezinnen een bewuste keuze en hoe?

Gezinnen kunnen op verschillende manieren op zoek gaan naar een nieuwe energieleverancier. Figuur 14 toont de manier waarop de respondenten in de enquête voor hun huidige energieleverancier kozen.

Figuur 14: Manier waarop gezinnen hun elektriciteitsleverancier kozen

	2021 (n=986)	2020 (n=991)	2019 (n=1002)	2018 (n=984)
Een prijsvergelijkingswebsite	33	35	31	29
Ik ben ingegaan op een voorstel (in communicatie, reclame) van een leverancier (deur-aan-deur, via een brief, telefonisch, ...)	24 ▼	28	26	27
Via een groepsaankoop	18	17	17	18
Op basis van ervaringen van anderen	14 ▼	19	18	17
Andere wijze	22	22	16	20
Geen bewuste keuze geweest (vb. altijd zo geweest, overgenomen van ouders, ...)	14	11	13	18
Weet niet	3	2	2	2

Base: Totale steekproef gezinnen 2021

Bron: enquête VREG 2021

We stellen vast dat de belangrijkste methode om een energieleverancier te kiezen net als vorig jaar een prijsvergelijkingswebsite is, namelijk in 33% van de gevallen. Figuur 15 toont voor de gezinnen die hun leverancier kozen via een prijsvergelijker welke prijsvergelijkingswebsites door de gezinnen het meest gebruikt werden. Onze V-test® is net als vorig jaar de belangrijkste website om de prijzen van de energiecontracten mee te vergelijken, meer bepaald bij 41% van de respondenten. Er zijn geen significante verschuivingen te zien in de populariteit van de verschillende prijsvergelijkers. Enkel de website tariefchecker.be steeg licht, maar significant, ten opzichte van vorig jaar.

Uit de achterliggende resultaten blijkt dat vooral hoog opgeleide respondenten (39%) hun elektriciteitsleverancier kozen door middel van een prijsvergelijkingswebsite. Opmerkelijk is ook dat respondenten met een hoog inkomen (43%) significant vaker hun leverancier zochten door middel van een prijsvergelijkingswebsite dan respondenten met een lager inkomen (33%).

Figuur 15: Via welke prijsvergelijkingswebsite was dat?

	2021 (n=335)	2020 (n=348)	2019 (n=312)	2018 (n=311)
De V-test van de VREG (VREG-test)	41	39	32	34
De prijsvergelijking van Test-aankoop	9	5	9	8
De prijsvergelijking van mijnenergie	15	20	7	8
De prijsvergelijking van aanbieders.be	4	3	1	2
De CREG-scan, van de CREG	1	1	1	0
De prijsvergelijking van tariefchecker.be	2 ▲	0		1
Andere	10	14	8	15
Weet niet	31	27	46	40

Andere, bijvoorbeeld:

- Via de overheid/provincie
- www.vergelijk.be
- Onbekende website: via Google gevonden

Base: Enkel respondenten die een prijsvergelijkingswebsite gebruikten – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2021

De tweede meest populaire manier om een elektriciteitsleverancier te kiezen (24%) is ingaan op een voorstel van een leverancier, al is deze methodiek wel significant minder gebruikt dan vorig jaar. Uit de achterliggende resultaten blijkt dat vooral respondenten die de VREG niet kennen (30%) en respondenten die de V-test® niet kennen (26%) hun leverancier kiezen door in te gaan op een voorstel. Het is belangrijk om als afnemer steeds na te gaan of dit voorstel voordeliger is dan het huidige leveringscontract of andere aangeboden contracten op de markt.

14% van de gezinnen had zijn of haar leverancier gekozen op basis van ervaringen van anderen. Ook voor deze methodiek zien we een significante daling ten opzichte van vorig jaar. Vooral jongere respondenten (24%) lieten zich leiden door de ervaringen van anderen, eerder dan oudere respondenten (14%).

Ook kozen significant meer respondenten hun leverancier op een 'andere' wijze (22%). Vanuit de achterliggende data zien we dat de leverancierskeuze ook vaak een intuïtieve keuze is. Anderzijds gaven de respondenten ook aan dat verschillende andere partijen dan de leveranciers met voorstellen of leveranciersvergelijkingen tot bij de consument komen, bijvoorbeeld in de Mediamarkt, Gezinsbond, handelaars van zonnepanelen, via het werk,... Sommige respondenten geven ook aan dat ze zelf een onderzoek hebben gedaan en de verschillende leveranciers hebben vergeleken.

Ten slotte is het opmerkelijk dat 14% van de respondenten geen bewuste keuze maakt over hun elektriciteitsleverancier. Dit aandeel is zelfs gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar en verbreekt daarmee de dalende trend van de vorige jaren. Mogelijk zorgt dat ervoor dat deze afnemers niet van het meest gunstige aanbod genieten. Uit de resultaten blijkt dat 65-plussers significant vaker (22%) geen bewuste keuze maken over hun elektriciteitsleverancier dan respondenten met een jongere leeftijd (14%). Verder maken ook lager opgeleide respondenten (21%) significant minder vaak een bewuste keuze over hun elektriciteitsleverancier dan respondenten die hoger opgeleid zijn (11%). Ten slotte maakten respondenten die niet actief zijn op de arbeidsmarkt (20%) vaker geen bewuste keuze dan respondenten met een beroepsactiviteit (9%).

2.4.2 Hoe vaak veranderen gezinnen van energieleverancier?

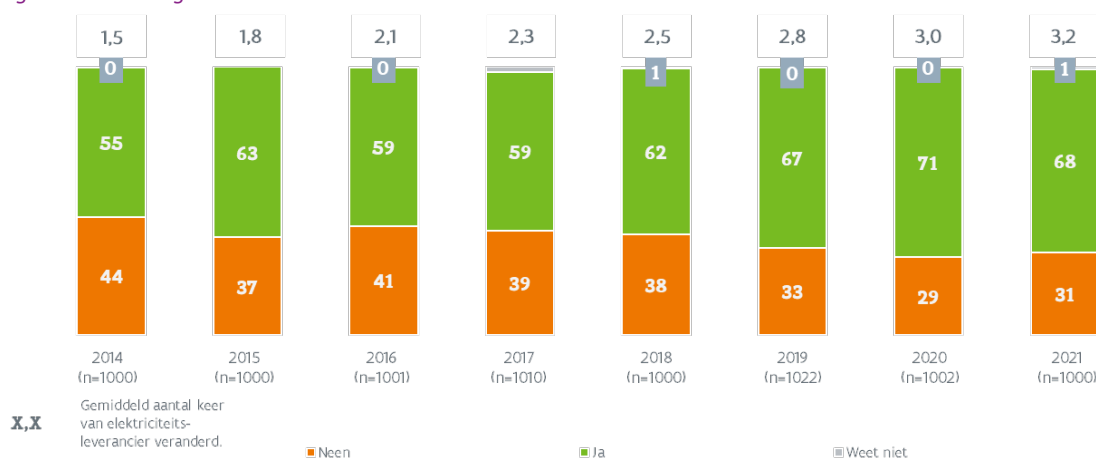
In de enquêtes van 2021 geeft 68% van de gezinnen aan dat ze ooit al eens veranderd zijn van elektriciteitsleverancier. Hiermee wordt de stijgende trend van de laatste jaren onderbroken. Concreet betekent dit ook dat bijna een derde van de respondenten nog nooit veranderde van elektriciteitsleverancier. Uit de achterliggende cijfers blijkt dat vooral 65-plussers (43%) nog nooit eerder veranderden van elektriciteitsleverancier, ten opzichte van jongere respondenten (31%). Opvallend is ook dat respondenten die niet online actief zijn (41%) significant vaker nog nooit voor een andere elektriciteitsleverancier kozen dan gezinnen die wel online actief zijn (26%). Voor deze groep is het wellicht moeilijker om energieleveranciers te vergelijken omwille van het feit dat een groot deel van de prijsvergelijkingswebsites enkel online kunnen gedaan worden. De V-test® is daarop echter een uitzondering. Deze kan namelijk ook telefonisch gebeuren via het gratis nummer 1700. Hierbij doen de medewerkers van de Vlaamse overheid de vergelijking voor de afnemer en geven zij hierbij extra uitleg.

Daarnaast is de groep die nog nooit veranderde van elektriciteitsleverancier ook de groep die over minder informatie beschikt. Zo zijn respondenten die hun factuur niet nakijken (37%) significant

vaker nog nooit veranderd van elektriciteitsleverancier dan respondenten die hun factuur oppervlakkig of grondig nakijken (29%). Ook respondenten die de VREG niet kennen (37%) veranderden significant vaker nog niet van leverancier dan respondenten die de VREG kennen en weten wat de VREG doet (25%). Ten slotte kozen mensen die de V-test® niet kennen (36%) significant vaker nog geen nieuwe leverancier dan mensen die de V-test® wel kennen (21%).

De groep van gezinnen die al ooit een overstap van elektriciteitsleverancier maakte, had gemiddeld al 3,2 keer een overstap gemaakt. Dit aantal stijgt gestaag doorheen de jaren sinds 2014 (toen 1,5). Uit Tabel 4, waar het aantal keer dat gezinnen overstapten doorheen 2020 en vorige jaren wordt afgebeeld, blijkt echter dat enkel het aandeel gezinnen dat meer dan 5 keer veranderde van leverancier stijgt ten opzichte van vorig jaar. Dit wijst er dus op dat de groep die al actief is geweest, dat ook blijft.

Figuur 16: Aantal gezinnen dat al veranderde van leverancier



Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl. / LW3. Enkel de respondenten die al van elektriciteitsleverancier veranderd zijn
Bron: enquête VREG 2021

Tabel 4: Aantal switches van de gezinnen die al ooit veranderd zijn van elektriciteitsleverancier

Aantal keer overgestapt	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1 keer	66%	58%	47%	40%	36%	32%	31%	29%
2 keer	21%	20%	19%	21%	23%	21%	20%	18%
3 keer	10%	13%	17%	20%	20%	20%	19%	17%
4 keer	3%	5%	9%	8%	11%	11%	12%	12%
5 keer of meer	<1%	4%	7%	8%	10%	15%	16%	22%

Base: Gezinnen die ooit veranderde van elektriciteitsleverancier (excl. Weet niet) – 2014 tot 2021
Bron: enquête VREG 2021

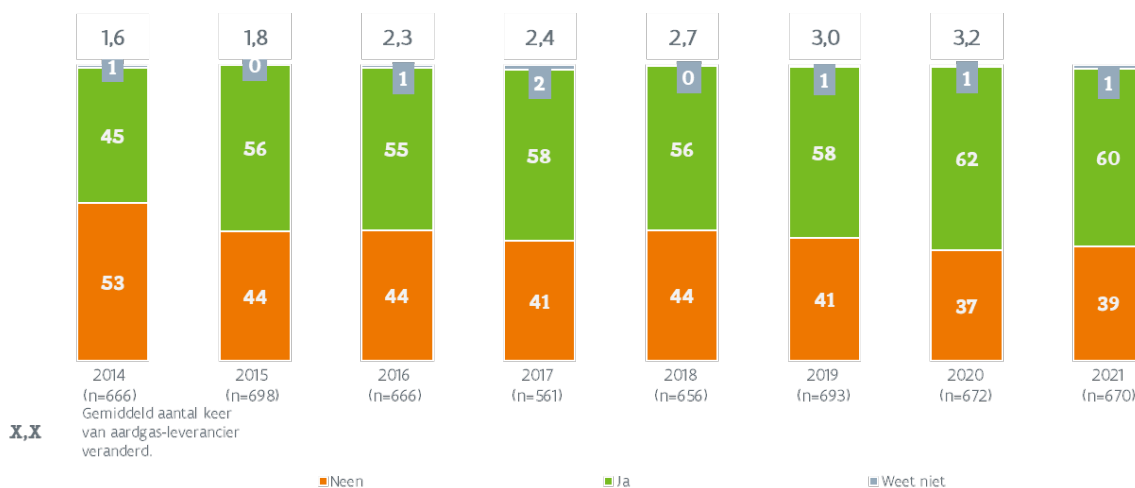
Dat zien we ook in de werkelijke gegevens zoals ze aan ons gerapporteerd worden door de distributienetbeheerder. Het aantal leverancierswissels wordt gepubliceerd in het dashboard ‘[Marktaandeel en switches elektriciteit](#)’. Om zeker te zijn dat enkel die leverancierswissels in rekening genomen worden die het gevolg zijn van een *bewuste* keuze van de afnemer worden volgende bewegingen niet meegeteld:

- afnemers die bij de distributienetbeheerder (in de rol van leverancier in het kader van sociale openbare dienstverplichtingen) terechtkomen. Deze afnemers kiezen immers niet bewust voor de netbeheerder en worden daarom niet in de indicator opgenomen;
- afnemers die van contract veranderen bij de eigen leverancier. Zij veranderen immers niet van energieleverancier.

Concreet koos 13,78% van de gezinnen tussen januari en juli 2021 een andere elektriciteitsleverancier. In het laatste jaar (augustus 2020 – juli 2021) stapten 22,27% van de huishoudens over naar een andere elektriciteitsleverancier.

Net als bij elektriciteit is het grootste deel van de aardgasgebruikers al ooit eens veranderd van aardgasleverancier, al is het aandeel hier wel een stuk lager dan bij elektriciteit. Figuur 17 toont dat 60% van de respondenten in de gezinsenquête al van aardgasleverancier veranderde. Ook dit cijfer is een onderbreking van de licht stijgende trend doorheen de laatste jaren. Dit jaar vroegen we niet meer hoe vaak de respondenten al van aardgasleverancier waren veranderd, gezien deze cijfers gewoonlijk sterk gelijklopend zijn met die van elektriciteit.

Figuur 17: Aantal gezinnen dat al van aardgasleverancier veranderde



Base: Aardgasgebruikers – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

Het dashboard en [‘Marktaandelen en switches aardgas’](#) op onze website toont het werkelijke aantal leverancierswissels voor aardgas. Specifiek voor het segment van de huishoudelijke afnemers stapten al 14,78% van de gezinnen over in 2021. In het voorbije jaar (augustus 2020-juli 2021) switchten 22,27% van de gezinnen naar een nieuwe aardgasleverancier, dat is ook hier een lichte daling ten opzichte van het recordjaar vorig jaar.

Net als de voorbije jaren geeft het grootste deel van de gebruikers die nog nooit waren veranderd van leverancier, namelijk 87%, aan te weten hoe ze het veranderen van leverancier voor aardgas of elektriciteit zouden moeten aanpakken. Gezinnen die nog nooit van leverancier veranderden, maar wel wisten hoe ze een overstap moesten aanpakken, werden gevraagd waarom ze dan toch nog nooit waren overgestapt.

Figuur 18 toont de antwoorden van deze gezinnen. Het grootste deel (76%) van hen is nog niet veranderd omdat men tevreden is over de huidige leverancier. Dat is positief, we willen immers enkel dat gezinnen een bewuste keuze maken over hun energieleverancier, niet dat er onnodig veel geswitcht wordt. Opmerkelijk is dat 48% van de gezinnen aangeeft niet geïnteresseerd te zijn in het overstappen van energieleverancier. Vaak kan hiermee nochtans een hoog bedrag bespaard worden. 41% van de gezinnen wacht passief af op een gunstiger prijsvoorstel van een leverancier, maar heeft dit nog niet ontvangen.

Positief is dat de minst belangrijke redenen zijn dat er nog teveel misloopt bij het overstappen (19%) of dat het te moeilijk is om leveranciers te vergelijken (22%). Dit zijn immers gezinnen die mogelijk wel op een beter aanbod willen ingaan, maar het uit terughoudendheid over het proces vooralsnog niet doen. Een belangrijke groep (30%) geef ook aan dat er een andere reden is dan de vooropgestelde om nog niet te zijn overstapt van leverancier. Enkele voorbeelden zijn tijdsgebrek, omdat er nog geen jaarrekening beschikbaar is of omdat de energiekost maar een kleine hap uit het budget is waardoor het kleine prijsvoordeel niet opweegt. Sommige mensen wachten ook nog tot ze zijn verhuisd of tot bepaalde veranderingen in de woning achter de rug zijn. Ten slotte zijn er ook een aantal respondenten met het sociaal tarief die bij elke leverancier dus hetzelfde tarief ontvangen waardoor overstappen naar een andere leverancier geen voordeel biedt.

Figuur 18: Waarom gezinnen nog nooit een andere leverancier voor elektriciteit of aardgas kozen?

	2021 (n=268)	2020 (n=247)	2019 (n=398)	2018 (n=373)
U goed zit bij uw leverancier	76	74	73	82
U niet geïnteresseerd bent om te veranderen van leverancier	48	46	50	47
U geen betere offerte of gunstiger prijsvoorstel ontvangen heeft	41	39	31	43
U vindt dat overstappen teveel rompslomp met zich mee brengt	37	37	41	36
Het te moeilijk is om de leveranciers te vergelijken	22	22	22	26
U vindt dat er nog teveel misloopt als je overstapt	19	22	24	21
Andere	30	27	20	22
Weet niet	2	3	2	1

Base: Gezinnen die nog nooit veranderden van elektriciteitsleverancier en weten hoe ze het veranderen van leverancier voor elektriciteit en/of aardgas zouden moeten aanpakken (excl. Weet niet)

Bron: enquête VREG 2021

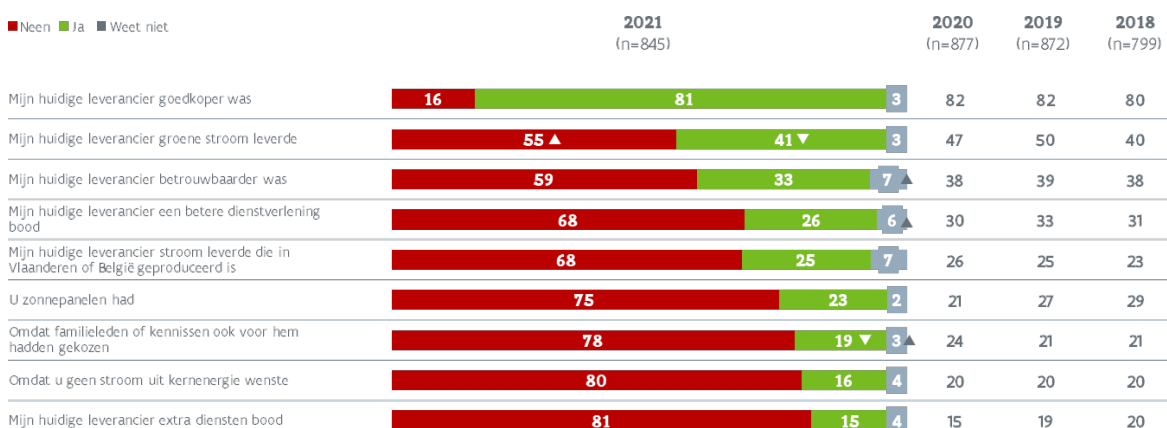
2.4.3 Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde energieleverancier?

In Figuur 19 worden de redenen getoond waarom gezinnen voor een bepaalde elektriciteitsleverancier kiezen. Uit deze grafiek blijkt dat de prijs bij uitstek het belangrijkste argument is om voor een bepaalde leverancier te kiezen. 81% van de gezinnen meent dat de prijs een invloed had op hun keuze. Verder was ook het leveren van groene stroom voor 41% van de gezinnen een beweegreden om voor hun leverancier te kiezen, al is dit aandeel wel significant gedaald ten opzichte van vorig jaar. Opvallend is dat vooral hoger geschoolde respondenten (45%) hun leverancier kiezen omdat deze groene stroom verkoopt. Vervolgens stelt een groot deel van de gezinnen (33%) dat ze belang hechten aan de betrouwbaarheid van hun leverancier. Vooral bij lager geschoolden (46%) speelt dit significant vaker mee in hun leverancierskeuze dan bij hoger geschoolden (28%). Ook respondenten die niet online actief zijn (44%) hechten significant vaker

meer belang aan de betrouwbaarheid van hun elektriciteitsleverancier dan respondenten die wel online actief zijn (29%).

Enkele minder, maar daarom niet onbelangrijke, argumenten om te kiezen voor een bepaalde elektriciteitsleverancier waren dat de leverancier in kwestie een betere dienstverlening biedt (26%), elektriciteit levert die specifiek in België of Vlaanderen geproduceerd is (25%), dat familieleden er ook voor kozen (19%), omdat de respondent zonnepanelen heeft (23%), omdat de respondent geen stroom afkomstig uit kernenergie wenst (16%) of ten slotte omdat de leverancier extra diensten aanbiedt (15%).

Figuur 19: Redenen waarom gezinnen kozen voor hun huidige leverancier voor elektriciteit



Base: Enkel respondenten die al veranderd zijn van elektriciteitsleverancier en/of bewust hun elektriciteits-/energieleverancier hebben gekozen, behalve de respondenten die klant zijn bij een netbeheerder of een sociale leverancier voor elektriciteit en/of aardgas. / 'U zonnepanelen had' enkel aan respondenten die zonnepanelen hebben (n= 266) – Steekproef gezinnen 2021

Bron: enquête VREG 2021

2.4.3.1 Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?

Gezinnen hebben de mogelijkheid om voor elektriciteit en aardgas verschillende leveranciers te kiezen. De afgelopen jaren zien we in de enquêtes dat het grootste deel van de afnemers, meer bepaald 92% van de gezinnen in 2021, dezelfde leverancier kiest voor elektriciteit en aardgas. Toch is dat vaak niet de meest voordelige keuze. Van deze respondenten die dezelfde leverancier kozen gaf echter 79% aan dat ze wisten dat ze een verschillende leverancier konden kiezen. Figuur 20 toont de redenen van deze groep om bewust voor één leverancier te kiezen. Het grootste deel van de respondenten koos daarbij voor hun gemak (78%). Verder geeft 58% aan dat dit de voordeligste keuze was. 58% koos voor dezelfde leverancier omdat ze dan slechts één factuur kregen voor zowel elektriciteit als aardgas.

Opmerkelijk is dat 25% van de respondenten onterecht denkt dat ze automatisch aan deze leverancier zijn toegewezen. Zelfs 18 jaar na de vrijmaking van de energiemarkt is er nog een aanzienlijk deel “passieve” klanten, die nooit bewust actief deelnamen aan de energiemarkt.

Uit de achterliggende resultaten blijkt dat respondenten die de V-test® niet kennen (29%) of de VREG niet kennen (39%) significant vaker onterecht denken dat ze automatisch aan hun energieleverancier toegewezen zijn. Het is dan ook belangrijk voor de VREG om te blijven inzetten

op communicatie en zo afnemers aan te sporen om voor beide energietypes het voor hen meest interessante contract te zoeken om zo geen potentiële besparingsmogelijkheden te laten liggen.

Figuur 20: Waarom kiezen gezinnen voor dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas

	2015 (n=529)	2016 (n=508)	2017 (n=405)	2018 (n=488)	2019 (n=517)	2020 (n=489)	2021 (n=495)
Dat het gemakkelijkst is	70	67	50	77	76	75	78
Dat het voordeligst was	63	60	37	62	59	60	58
U maar één factuur voor elektriciteit en aardgas wilt	49	50	11	57	56	54	58
U automatisch aan deze leverancier bent toegewezen	24	25	12	29	23	25	25
Andere	9	15	4	7	7	7	7
Weet niet	1	12	4	0	1	0	1

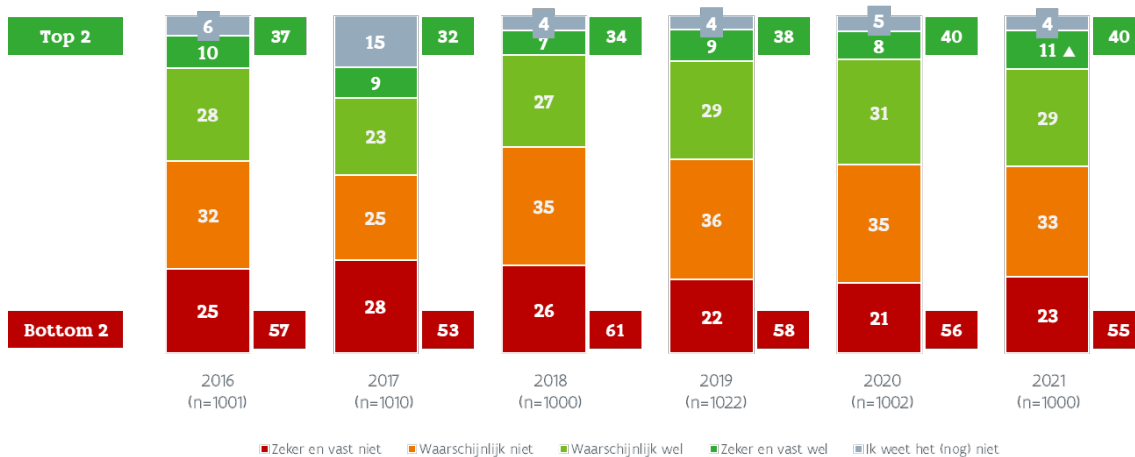
Base: Alle aardgasgebruikers die wisten dat ze een andere leverancier konden kiezen voor aardgas als voor elektriciteit – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

2.4.4 Intenties om een andere energieleverancier te kiezen

We vroegen ook of gezinnen, los van het feit of ze eerder al eens veranderd waren van leverancier, in het komende jaar de intentie hadden om van energieleverancier te veranderen. Figuur 21 toont dat het grootste deel van de gezinnen (55%) waarschijnlijk of zeker en vast niet overweegt om in het komende jaar een nieuwe energieleverancier te kiezen. Positief is dat het aandeel gezinnen dat zeker en vast wel een nieuwe energieleverancier overweegt (11%) significant steeg ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 21: Aantal gezinnen dat in het komende jaar overweegt om een nieuwe energieleverancier te kiezen



Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

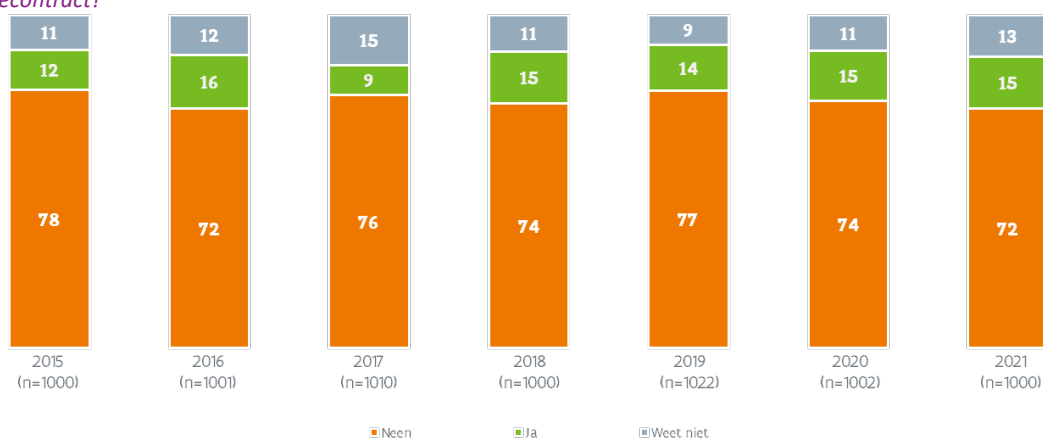
Uit de achterliggende resultaten blijkt dat vooral 65-plussers (48%) geen baat zien in het veranderen van leverancier in het komende jaar. Ook laaggeschoolde respondenten (63%) overwegen significant minder om een andere leverancier te kiezen dan hooggeschoolde respondenten (52%).

Een mogelijke drempel om over te stappen naar een andere leverancier zou een verbrekingsvergoeding kunnen zijn. Het aanrekenen van verbrekingsvergoedingen aan huishoudelijke klanten en kleinere bedrijven is echter al sinds september 2012 verboden, zelfs als die overstap plaatsvindt voor het einde van het contract. Toch blijkt nog altijd dat een groep gezinnen hier niet van op de hoogte is. Figuur 22 toont de antwoorden op de vraag of een verbrekingsvergoeding moet betaald worden bij het vervroegd beëindigen van een energiecontract. Het aantal gezinnen dat denkt wel te zullen moeten betalen is met 15% nog altijd hoog. Bovendien geeft 13% van de respondenten aan niet te weten wat het juiste antwoord is.

Uit de cijfers blijkt dat respondenten die hun energieleverancier kozen op basis van ervaringen van anderen (20%) of geen bewuste leverancierskeuze maakten (21%) significant vaker dachten dat er nog een verbrekingsvergoeding aangerekend wordt bij een leverancierswissel.

Respondenten die daarentegen de aangeven dat ze de VREG kennen en weten wat de VREG doet (77%) en bijgevolg ook de V-test® kennen (78%) geven significant vaker het correcte antwoord dat een verbrekingsvergoeding niet langer van toepassing is. Ook respondenten die de factuur grondig nakijken (76%) geven significant vaker het juiste antwoord dan respondenten die de factuur slechts oppervlakkig bekijken (66%). Het is duidelijk dat respondenten die zich goed informeren en veel kennis hebben over de energiemarkt het correcte antwoord op de vraag weten.

Figuur 22: Denken de gezinnen dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van het energiecontract?



Base: Totale steekproef gezinnen 2021 – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

Een reden voor de verwarring bij 28% van de respondenten zou de forfaitaire aanrekening van een jaarlijkse vaste vergoeding door bepaalde leveranciers kunnen zijn. Er is discussie over of dit in de juridische zin als een verbrekingsvergoeding kan gezien worden. De Ombudsman Energie spande een rechtszaak aan tegen een aantal leveranciers omwille van deze praktijk. In ieder geval is het resultaat voor een eindafnemer die het contract eerder beëindigt mogelijk gelijkaardig,

gezien hij een vaste kost moet betalen als hij vroegtijdig vertrekt. Deze praktijk zou op die manier gezinnen op het foute been kunnen zetten met betrekking tot deze vraag over verbrekingsvergoedingen. In de V-test® geven we daarom aan bij welke contracten de vaste/jaarlijkse vergoeding niet pro rata wordt aangerekend, aan de hand van de voetnoot 'JV'.

Tabel 6: Aanrekeningswijze vaste/jaarlijkse vergoeding per leverancier

Pro rata	Overige
Bolt Energie	Aspiravi Energy
Dats24	Energie.be
Ecopower	Eneco Belgium
Elegant	Luminus
Elektriciteitsbedrijf Merksplas	Mega
Energie 2030	Octa+
Engie Electrabel	Vlaamse Energieleverancier
Lampiris	
Trevion	
Watz	
Wind voor "A"	

Bron: V-test® voor gezinnen- update september 2021

In september 2021 rekenden 11 van de 18 leveranciers die in de V-test® voor gezinnen stonden de vaste/jaarlijkse vergoeding pro rata aan. De overige 7 hanteerden een andere aanrekeningswijze:

- Aspiravi Energy, Eneco Belgium, Energie.be, Luminus, en Vlaamse Energieleverancier: de vaste/jaarlijkse vergoeding werd aangerekend in functie van de termijn dat de klant door de leverancier beleverd wordt: het eerste jaar forfaitair en vanaf het tweede jaar pro rata.
- Mega, Octa+: de vaste/jaarlijkse vergoeding werd per gestart contractjaar volledig aangerekend.

2.4.4.1 Vanaf welke besparing willen gezinnen overstappen?

Aangezien een groot deel van de gezinnen aangeeft dat de prijs een belangrijke factor is bij het kiezen van hun energieleverancier – meer bepaald 81% koos voor hun huidige energieleverancier omdat deze goedkoper was – vroegen we aan de gezinnen welke besparing hen over de streep kon trekken om voor een andere energieleverancier te kiezen. Beschermde afnemers werden uit de steekproef gelaten, zij betalen immers altijd de sociale maximumprijs waardoor ze geen financieel voordeel doen bij een overstap.

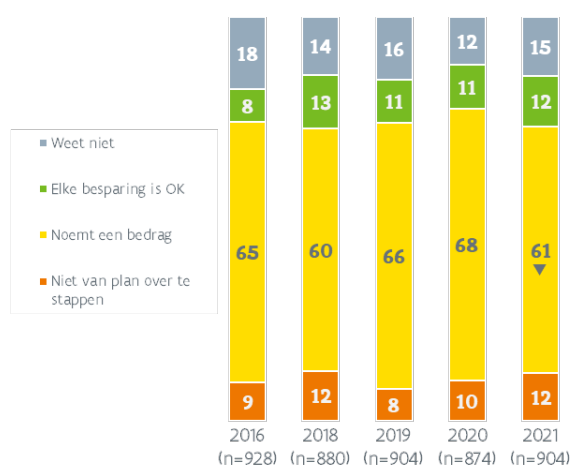
Figuur 23 toont de evolutie van het antwoord op deze vragen voor de voorbije vijf jaar. Daarbij geeft 12% aan dat ze niet van plan zijn om over te stappen, 61% noemt een specifiek bedrag en 12% geeft aan dat elke besparing voldoende is om over te stappen. Ten slotte weet 15% het antwoord op de vraag niet.

De resultaten van de respondenten die enkel voor elektriciteit antwoordden, worden weergegeven in Figuur 24. Het gemiddeld genoemde bedrag is net als vorig jaar € 156 op jaarbasis. Er is echter ook een groep respondenten (12%) die voor om het even welk bedrag zou overstappen. Als we de assumptie maken dat deze groep voor een besparing van € 1,00 al zou overstappen naar een andere leverancier, en deze assumptie meenemen in de berekening van

het gemiddelde bedrag bedraagt het gemiddelde bedrag waarvoor gezinnen willen overstappen € 130.

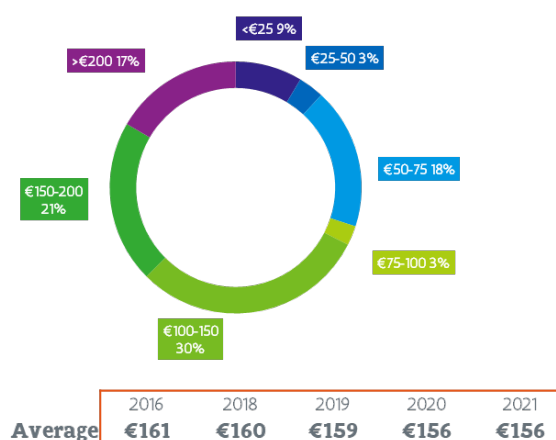
Uit onze prijsdashboards op de website blijkt dat gezinnen in juli 2021 op jaarbasis gemiddeld € 180 konden besparen door op zoek te gaan naar de laagste prijs. Dat bedrag ligt dus een stuk boven het gemiddelde bedrag waarvoor gezinnen zouden overwegen om over te stappen naar een andere leverancier. Het lijkt er dus op dat een groot deel van deze 73% zou kunnen aangezet worden om te veranderen naar een goedkoper contract. De prijsanalyse maakt echter enkel een vergelijking tussen op dit moment aangeboden contracten. Gezinnen die eerder een contract aangingen kunnen uiteraard zeer verschillende prijzen hebben. Die kunnen hoger of lager zijn dan de gewogen gemiddelde prijs in de markt op dit moment, en kunnen zo een verschillend besparingspotentieel opleveren.

Figuur 23: Zullen gezinnen overstappen van elektriciteitsleverancier bij een bepaald bedrag?



Base: Alle aardgasgebruikers die geen recht hebben op de sociale maximumprijs – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

Figuur 24: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van elektriciteitsleverancier

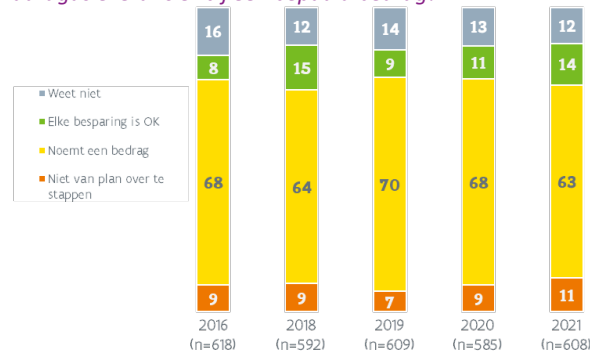


Base: Alle respondenten die een bedrag noemen (n=570) - steekproef gezinnen 2020
Bron: enquête VREG 2021

Ook voor aardgas werd aan de gezinnen gevraagd welk besparingspotentieel ze noodzakelijk achten om over te stappen. Net zoals voor sommige andere vragen in de enquête zijn de antwoorden voor elektriciteit en aardgas gelijkaardig. Figuur 25 en Figuur 26 tonen respectievelijk hoeveel Vlaamse gezinnen voor een bepaald bedrag willen overstappen, en hoeveel dat gewenste besparingspotentieel bedraagt. Ook hier blijkt dat het merendeel van de gezinnen in principe te overhalen is om over te stappen. 63% van de gezinnen noemt een specifiek bedrag. Het gemiddeld bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier bedroeg € 136. De financiële drempel om voor een andere leverancier te kiezen ligt voor aardgas dus een stuk lager.

Ook hier berekenden we, net als bij elektriciteit, een nieuw gemiddelde onder de assumptie dat de 14% die voor om het even welke besparing zouden overstappen, een bedrag kiezen van € 1. Dat gemiddelde bedraagt € 112. Uit de V-test® blijkt dat een prijsbewust gezin in juli 2021 voor aardgas nog een grotere besparing kon realiseren dan voor elektriciteit, meer bepaald €273. Ook voor aardgas zou een groot deel van de gezinnen dus te overtuigen moeten zijn om over te stappen.

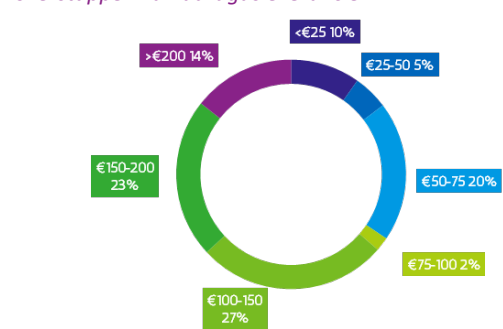
Figuur 25: Zullen gezinnen overstappen van aardgasleverancier bij een bepaald bedrag?



Base: Alle respondenten die geen recht hebben op de sociale maximumprijs – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2021

Figuur 26: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier



Average	2016	2018	2019	2020	2021
	€141	€135	€155	€152	€136

Base: Alle respondenten die aardgasgebruiker zijn en geen recht hebben op de sociale maximumprijs en die een bedrag noemen (393) - steekproef gezinnen 2021

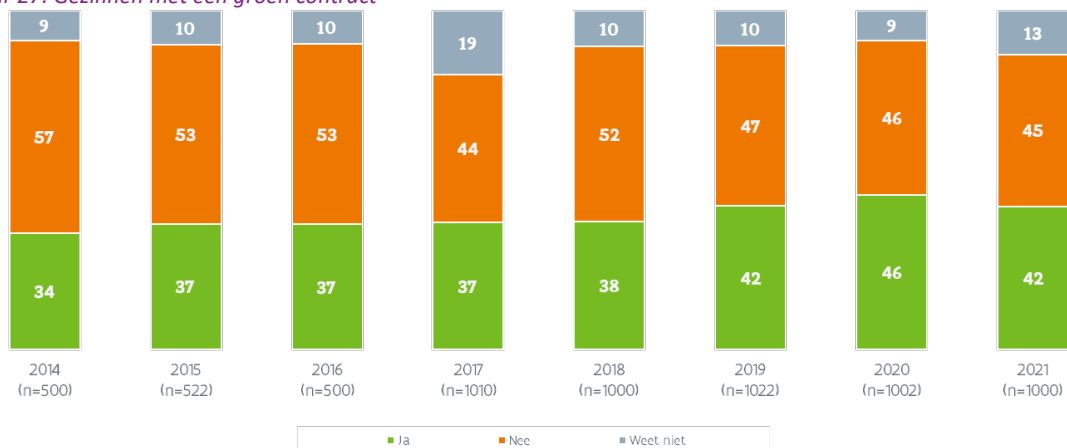
Bron: enquête VREG 2021

2.5 Herkomst van de geleverde stroom

2.5.1 Groen versus grijs?

In het licht van de energietransitie is een keuze die steeds relevanter wordt voor een gezin al dan niet te kiezen voor elektriciteit uit hernieuwbare bronnen. Figuur 27 toont de evolutie van het aantal gezinnen in de enquête met een groen contract sinds 2014. In 2021 heeft 42% van de gezinnen in de enquête een groen contract, dat is een lichte, geen significante, daling ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 27: Gezinnen met een groen contract



Base: Totale steekproef / 2014-2016: 50% van de totale steekproef

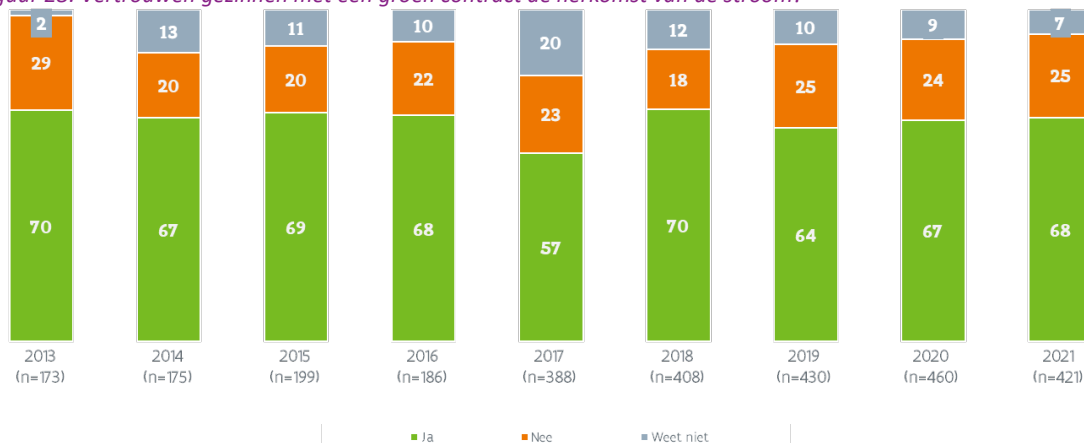
Bron: enquête VREG 2021

Uit de achterliggende resultaten blijkt dat hoger opgeleide respondenten significant vaker voor een groen contract kiezen dan lager opgeleide respondenten (31%). Verder hebben ook respondenten die online actief zijn (48%) vaker een groen contract dan respondenten die niet digitaal actief zijn. Verder speelt ook de mate van geïnformeerd zijn over de energiemarkt een rol in het al dan niet kiezen voor een contract met groene elektriciteit. Zo kiezen gezinnen die hun eindafrekening ten minste oppervlakkig nakijken (47%) vaker een groen contract dan gezinnen die hun afrekening niet nakijken. Daarnaast hebben respondenten die de VREG kennen en weten wat de VREG doet (49%) vaker een groen contract dan respondenten die de VREG niet kennen (28%). Ook respondenten die de V-test® (53%) kennen kiezen significant vaker voor een groen contract dan respondenten die de V-test® (37%) niet kennen. Ten slotte kiezen ook respondenten die eerder al eens veranderden van elektriciteitsleverancier (48%) vaker voor een elektriciteitscontract afkomstig uit hernieuwbare energie dan respondenten die nog nooit een leverancierswissel deden (30%).

Aan de gezinnen die aangaven dat ze een contract voor groene stroom hebben werd vervolgens gevraagd of zij er vertrouwen in hebben dat de stroom die hen geleverd wordt ook daadwerkelijk afkomstig is uit hernieuwbare energiebronnen. Figuur 28 toont de evolutie van de antwoorden op deze vraag. Hieruit blijkt dat een vierde van de gezinnen (25%) er geen vertrouwen in heeft dat deze elektriciteit echt groen is. Uit de achterliggende data blijkt dat respondenten die zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt (77%) significant vaker aangeven dat ze wel vertrouwen hebben dat de elektriciteit die ze verbruiken via een groen contract effectief groen is, ten opzichte van respondenten die aangeven dat ze niet voldoende kennis hebben (52%).

Mogelijk is de lage score te wijten aan een wantrouwen in het systeem van garanties van oorsprong. Dit proces is nochtans sterk gecontroleerd. Elektriciteitsleveranciers die groene contracten aanbieden, moeten via garanties van oorsprong aan de VREG het bewijs leveren dat de geleverde elektriciteit ook effectief afkomstig is van hernieuwbare bronnen. Elke afnemer in Vlaanderen die een contract voor groene elektriciteit afsluit, kan via de [Groencheck](#) controleren of er effectief groene stroom werd geleverd op zijn/haar adres. In deze Groencheck is gedetailleerde informatie beschikbaar over de oorsprong van de geleverde elektriciteit, zowel wat betreft de geografische oorsprong als qua hernieuwbare energiebron (wind, water, biomassa, zon, geothermie,...). We spelen hiermee in op de wens van steeds meer klanten om dieper inzicht te krijgen in de oorsprong van de geleverde stroom. Ook lanceerden we in 2015 de [Herkomstvergelijker](#). Via deze module kunnen gezinnen en bedrijven alle elektriciteitscontracten en -leveranciers vergelijken op basis van de oorsprong van hun stroom.

Figuur 28: Vertrouwen gezinnen met een groen contract de herkomst van de stroom?



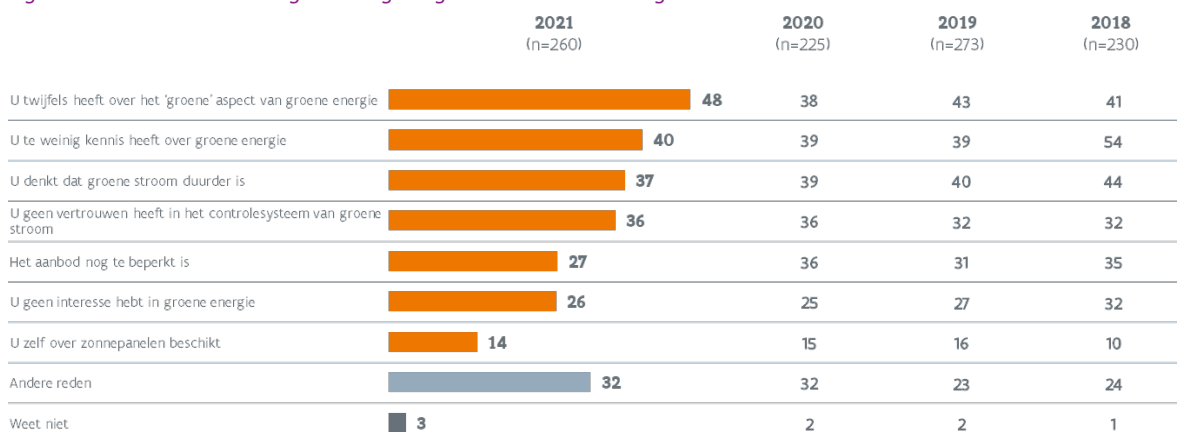
Base: Enkel de respondenten die momenteel een contract voor groene elektriciteit hebben – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

Aan de gezinnen die geen contract voor stroom uit hernieuwbare bronnen hadden, werd vervolgens gevraagd of ze dat in de toekomst wel zouden overwegen. 45% van de gezinnen geeft hierop een positief antwoord, maar 44% stelt resoluut geen groen contract te willen. 11% heeft geen idee. Een oorzaak zou de tegenstrijdige communicatie rond garanties van oorsprong tussen voorstanders en tegenstanders van het systeem kunnen zijn.

Vervolgens werden de gezinnen die geen groen contract overwegen bevroegd over de achterliggende reden. Uit Figuur 29 blijkt dat verschillende belangrijke argumenten worden aangehaald om niet voor een groen contract te kiezen. Het grootste deel (48%) twijfelt over het ‘groene’ aspect van groene energie. Daarnaast geeft 40% aan dat ze te weinig kennis hebben over groene energie en is 37% van mening dat deze groene stroom duurder is dan andere stroom. Ook geeft 36% aan dat dat men geen vertrouwen heeft in het controlesysteem van groene stroom.

Figuur 29: Redenen waarom gezinnen geen groen contract overwegen



Base: Gezinnen die geen groen contract overwegen – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

2.5.2 Lokale stroom?

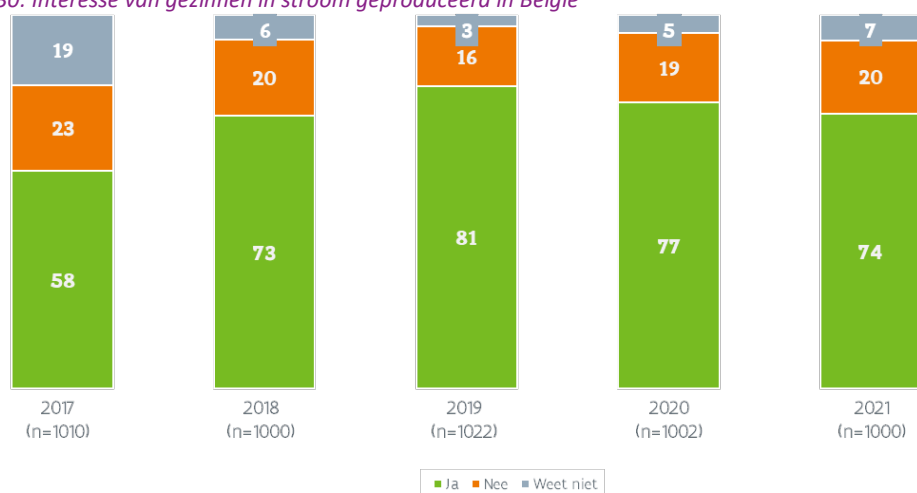
Op een garantie van oorsprong staat informatie over de geografische herkomst van de geproduceerde elektriciteit. Op die manier kunnen gezinnen ook opteren om elektriciteit aan te kopen uit specifieke regio's. Figuur 30 toont de interesse van gezinnen in stroom geproduceerd in België.

Een groot deel van de gezinnen (74%) lijkt inderdaad belangstelling te tonen voor het land of de regio waaruit hun geleverde elektriciteit afkomstig is. Toch is dit een significante daling opzichte van twee jaar geleden toen nog 81% geïnteresseerd was in lokale Belgische stroom.

Het aandeel gezinnen met interesse in elektriciteit met een specifieke geografische afkomst is duidelijk hoger dan het aandeel gezinnen dat momenteel een groen contract heeft (42%) en het aantal gezinnen dat geen groen contract heeft, maar dat wel zou overwegen (45%). Dat zou er enerzijds op kunnen wijzen dat gezinnen de geografische oorsprong belangrijker vinden dan de productietechnologie. Anderzijds zou het er ook op kunnen wijzen dat een bepaalde groep het groene karakter van de stroom beter zou vertrouwen als die ook lokaal werd opgewekt. Gezinnen die op dit moment zeggen een groen contract te hebben, gaven ook vaker aan interesse te hebben in stroom geproduceerd in België (83%) dan gezinnen zonder groen contract (66%). Er is dus duidelijk een belangrijke overlap in de doelgroep voor beide kenmerken. Die vaststelling maken we bovendien al enkele jaren.

Vlaamse elektriciteitsleveranciers zouden zich in dat geval kunnen onderscheiden door aantoonbaar stroom te leveren die uit België of eventueel Vlaanderen komt. Op dit moment kunnen de leveranciers dit enkel doen voor afnemers die groene stroom kopen. De overige gezinnen zou deze informatie enkel kunnen krijgen als er een volgende stap wordt gezet met betrekking tot 'full disclosure', dus het gebruik van garanties van oorsprong voor alle bronnen waarmee elektriciteit opgewekt wordt: nucleair, aardgas, steenkool,... Op die manier zou de informatie voor de klanten over de oorsprong van hun stroom veel duidelijker en betrouwbaarder worden.

Figuur 30: Interesse van gezinnen in stroom geproduceerd in België



Base: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2021

2.6 Voelen gezinnen zich betrokken bij de energiemarkt?

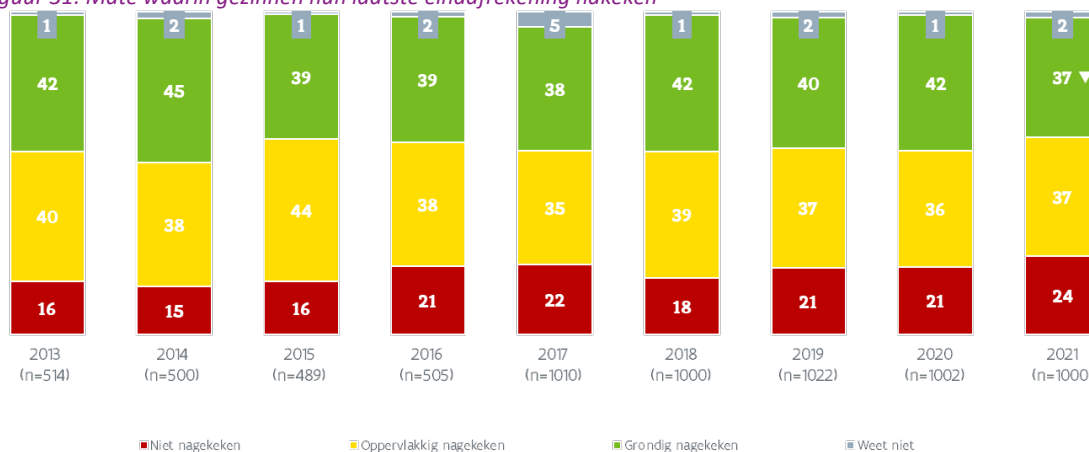
Of gezinnen zich al dan niet betrokken voelen bij de energiemarkt heeft een invloed op hun gedrag in de rest van de enquête. In deze paragraaf onderzoeken we in welke mate gezinnen actief bezig zijn met hun energiezaken en of ze zich geïnformeerd voelen over de energiemarkt in het algemeen.

2.6.1 Controle en duidelijkheid eindfactuur

Ten eerste vroegen we respondenten of ze al dan niet hun eindafrekening voor elektriciteit of aardgas nakijken. De eindafrekening is namelijk een eerste belangrijke en laagdrempelige manier voor gezinnen om informatie of kennis te verzamelen over de energiemarkt. Figuur 31 toont in welke mate de gezinnen in de enquête hun laatste eindafrekening nakeken. Ondanks dat de eindfactuur een voor de hand liggende manier is om een eerste inzicht op te doen over de energiemarkt, keek slechts 37% de eindafrekening grondig na. Dat is bovendien een significante daling ten opzichte van het voorgaande jaar. 24% van de respondenten geeft aan dat ze deze factuur helemaal niet nakijken, zelfs niet grondig.

Uit de achterliggende resultaten blijkt dat vooral respondenten van middelbare leeftijd (55-65 jaar, 48%) significant vaker hun factuur grondig nakijken dan respondenten die jonger zijn. Opvallend is dat respondenten die niet actief zijn op de arbeidsmarkt (43%) hun factuur vaker grondig nakijken dan respondenten die wel werkend zijn (35%). Daarnaast laten gezinnen met jonge kinderen (34%) hun factuur significant vaker links liggen dan alleenstaanden (25%) of gezinnen zonder jonge kinderen (21%). Een logisch gevolg is dat respondenten die zich voldoende geïnformeerd voelen (45%), de VREG kennen (49%) en de V-test[®] kennen (54%) hun factuur vaker grondig bekeken.

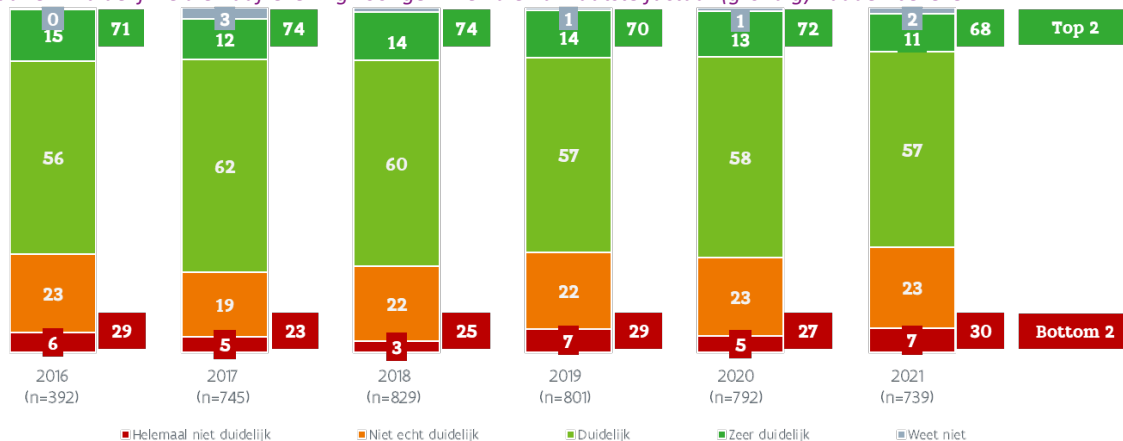
Figuur 31: Mate waarin gezinnen hun laatste eindafrekening nakeken



Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl. / 2010 en 2012 – 2016: Enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

Vervolgens werd aan de gezinnen die hun laatste eindafrekening ofwel grondig, ofwel oppervlakkig nakeken (74%), gevraagd hoe *duidelijk* deze voor hen was. Hier gaf het grootste deel (68%) aan dat ze de factuur (zeer) duidelijk vonden. Slechts 7% vond de factuur helemaal niet duidelijk. Op federaal niveau is men momenteel, in het kader van de omzetting van de Vierde Elektriciteitsrichtlijn, de energiefactuur aan het hertekenen om deze meer uniform, beter verstaanbaar en eenvoudiger te maken.

Figuur 32: Duidelijkheid eindafrekening voor gezinnen die hun laatste factuur (grondig) hadden bekeken



Base: Enkel de respondenten die hun laatste factuur grondig of oppervlakkig nagekeken hebben – ‘Weet niet’ incl. / 2016: Enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

2.6.2 Mate van geïnformeerd voelen

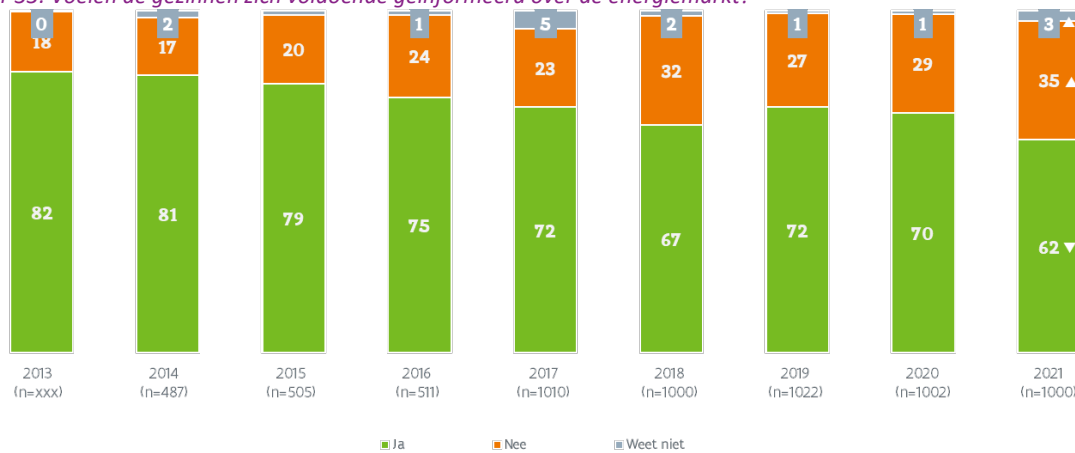
Gezinnen kunnen op verschillende manieren kennis verzamelen over de energiemarkt. De energiefactuur is slechts één methode. Zo werd in de enquête ook gevraagd of ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt, en welke bronnen ze hiervoor consulteren.

Figuur 33 toont de evolutie van de resultaten op de eerste vraag. 62% van de gezinnen geeft aan dat ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de elektriciteits- en aardgasmarkt. Dat is een significante daling ten opzichte van vorig jaar en bereikt daarmee de laagste score sinds 2011. Dit gevoel van ‘onwetendheid’ kan het gevolg zijn van een heel complexe markt. Zo leiden verschillende zaken zoals de sterk stijgende energieprijzen, de uitrol van de digitale meter, de afschaffing van de terugdraaiende teller, de uitbreiding van het sociaal tarief en de invoering van het capaciteitstarief ongetwijfeld tot heel wat vragen.

Uit de achterliggende cijfers blijkt dat vooral jonge respondenten (44%) zich vaker niet geïnformeerd voelen over de energiemarkt dan oudere respondenten. Opvallend is dat ook de professionele status hierin meespeelt. Zo voelen respondenten die actief zijn op de arbeidsmarkt (38%) zich significant vaker niet voldoende geïnformeerd dan respondenten die niet werken (30%). Verder voelen huurders (54%) zich minder geïnformeerd dan respondenten die eigenaar zijn van de woning (32%). Logischerwijs voelen gezinnen die hun eindfactuur grondig nakijken (74%) zich ook significant vaker voldoende geïnformeerd dan gezinnen die dit slechts oppervlakkig (57%) of niet (53%) nakijken.

Opvallend is dat respondenten die een nieuwe leverancier overwegen (41%) significant vaker aangeven dat ze zich niet voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt dan respondenten die in het komende jaar niet overwegen om over te stappen (30%). Een goed onderbouwde leverancierskeuze maken kan echter enkel als de consument zich geïnformeerd voelt over alle mogelijkheden op de markt. Deze gezinnen zouden er dus belang bij hebben zich zo goed mogelijk te informeren, maar slagen daar blijkbaar niet in. Mogelijk kan het ook zijn dat respondenten pas tot het besef komen dat ze onvoldoende geïnformeerd zijn wanneer ze de zoektocht naar een andere energieleverancier aangaan.

Figuur 33: Voelen de gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?



Base: Totale steekproef - 'Weet niet' incl. / 2013– 2016: Enkel de helft van de respondenten - 'Weet niet' incl.
Bron: enquête VREG 2021

We vroegen ook aan gezinnen op welke manier ze informatie zoeken over de energiemarkt. Figuur 34 toont de resultaten van dit jaar in vergelijking met de vorige jaren¹². Opnieuw is het internet in het algemeen (43%) de plek bij uitstek om informatie over de energiemarkt te gaan zoeken. Minder positief is dat 18% geen intentie heeft om informatie te gaan zoeken op de energiemarkt. Bovendien is dit aandeel, net als vorig jaar, significant gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar. Wellicht hangt dit ook samen met de sterke stijging van het aandeel gezinnen dat zich onvoldoende geïnformeerd voelt. Vooral oudere respondenten (34%) hebben geen intentie om informatie te zoeken over de energiemarkt. Ook speelt het opleidingsniveau een rol. Zo geven vooral lager geschoolden (37%) aan dat ze niet zullen zoeken naar informatie. Opvallend is dat ook vooral respondenten die niet online actief zijn (35%) significant vaker niet gezocht hebben of niet zullen zoeken. Voor hen is het uiteraard al een stuk moeilijker om relevante informatie te zoeken. Dat kan eventueel door een afspraak te maken bij zijn of haar leverancier of een andere organisatie zoals het OCMW, de overheid,... Een andere bron zou familie en vrienden kunnen zijn, maar dan kan de persoon in kwestie niet altijd zeker zijn van de juistheid van de informatie. Ten slotte kunnen deze gezinnen ook terecht bij het gratis nummer 1700 van de Vlaamse Overheid om correcte informatie te verkrijgen.

Figuur 34: Waar gaan de gezinnen op zoek naar informatie over de energiemarkt?

	2015 (n=505)	2016 (n=511)	2017 (n=1010)	2018 (n=483)	2019 (n=1022)	2020 (n=1002)	2021 (n=1000) – B
Internet (algemeen)	43	44	48	40	48	41	43
VREG	23	24	18	21	26	28	25
Bij een leverancier	11	16	6	15	17	15	14
Familie / vrienden / kennissen / burens	8	8	11	9	7	7	6
Media (reclame, nieuws, ...)	8	8	13	5	6	5	6
Organisatoren van groepsaankopen	6	8	5	5	6	4	3
Overheid (algemeen)	6	5	3	6	4	3	3
Consumentenorganisaties (zoals test aankoop)	6	6	3	6	4	3	2
Bij mijn netbeheerder (Eandis of Infrax)	2	2	1	1	2	2	2
CRES	1	2	1	2	1	1	1
OCMW	1	0	0	0	1	0	0
Andere	13	12	2	15	12	13	13
Niet gezocht \ zal niet zoeken	13	17	19	14	10	13	18

¹² De antwoordmogelijkheden werden doorheen de jaren licht aangepast. Dit kan ertoe leiden dat de resultaten niet geheel vergelijkbaar zijn. De aangeduide significantietoetsen moeten dus eerder voorzichtig geïnterpreteerd worden.

Base: 2017, 2019, 2020 en 2021: Totale steekproef / 2014-2016 & 2018: Enkel de helft van de respondenten
Bron: enquête VREG 2021

Verder blijkt ook dat de tweede belangrijkste bron de VREG is. Een kwart van de respondenten zoekt hier informatie. Dat de website van VREG een belangrijke bron van informatie is zien we ook in onze eigen cijfers terugkomen. Figuur 35 toont hoge bezoekerscijfers van onze algemene website vreg.be, maar ook van onze verschillende tools op de website zoals de V-test®, de Servicecheck, de Herkomstvergelijker,... Daarbij doet zich ook dezelfde evolutie voor als in de enquête, waarbij de bezoekerscijfers iets lager liggen dan vorig jaar. Het aantal bezoekers van de V-test® voor gezinnen is wel sterk gestegen ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 35: Aantal bezoekers van de website en aantal personen dat een VREG-tool gebruikten tussen januari en augustus.

Januari t.e.m. augustus	2019	2020	2021
vreg.be	1.395.673	1.531.804	1.343.376
V-test gezinnen	380.905	493.124	562.395
V-test bedrijven	25.065	39.654	32.942
Servicecheck	23.597	29.232	18.419
Verhuisplanner	127.881	109.717	73.245
Groencheck	45.288	22.509	14.116
Herkomstvergelijker	14.080	12.907	6.320

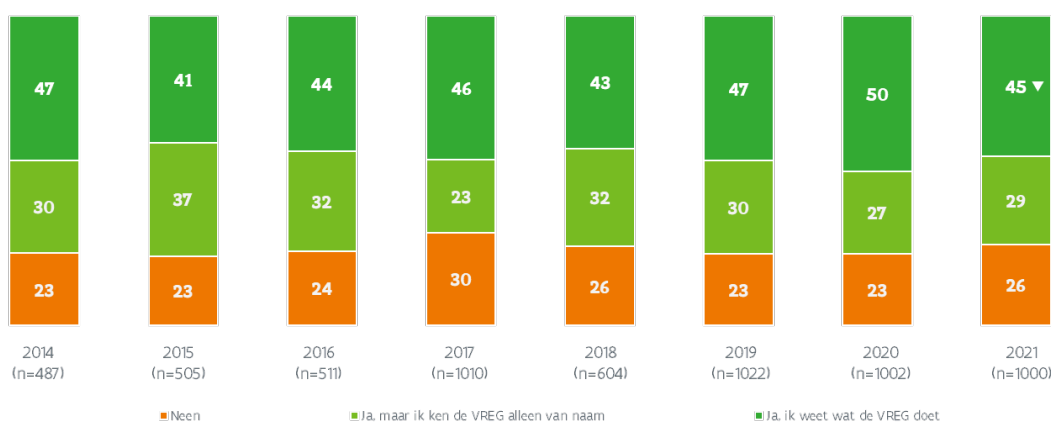
Bron: gegevens VREG

2.6.3 Informatie over (de nieuwste) energieontwikkelingen

Naast de vraag of respondenten zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt, bevragen we gezinnen ook voor het eerst over de mate waarin ze op de hoogte zijn van enerzijds basisinformatie en anderzijds bepaalde, relatief nieuwe, energieontwikkelingen.

Ten eerste vroegen we gezinnen of ze al ooit gehoord hadden van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt, of dus kortweg VREG. Aan respondenten die de VREG kennen vroegen we ook of ze weten wat de VREG zoal doet. Figuur 36 toont de resultaten. Hieruit blijkt dat het percentage dat de VREG niet kent ongeveer stabiel is gebleven. Het aandeel dat de VREG kent én weet wat de VREG doet (45%) is daarentegen significant afgenomen ten opzichte van vorig jaar.

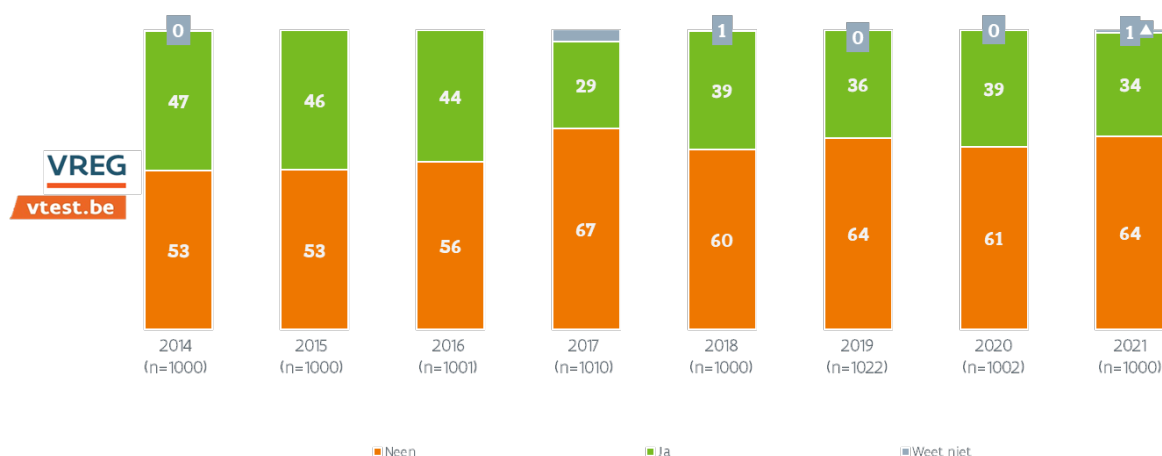
Figuur 36: Heeft u ooit al gehoord van de VREG? / Weet u wat de VREG doet?



Base: 2017, 2019, 2020 en 2021: Totale steekproef / 2014-2016 & 2018: Enkel de helft van de respondenten
Bron: enquête VREG 2021

Verder vroegen we ook of gezinnen vertrouwd zijn met de V-test®, de online vergelijkingstool op de website van de VREG waarmee gezinnen (en ook kleine professionele afnemers) het contractaanbod van de verschillende energieleveranciers kunnen mee vergelijken. Sinds begin 2021 wordt hier ook het aanbod van dynamische contracten en terugleveringscontracten meegenomen. Figuur 37 toont dat slechts 34% van de gezinnen blijkt aan te geven dat men de V-test® kent. Hoewel we geen significante daling zien ten opzichte van het voorgaande jaar zien we wel een daling over de jaren heen. In 2014 kende nog bijna de helft van de gezinnen onze prijsvergelijker. Dat is spijtig aangezien de V-test® een laagdrempelige en onafhankelijke manier is om energieleveranciers te vergelijken. Ter vergelijking, 22% van de gezinnen gaf eerder in de enquête aan dat ze nog geen leverancierswissel deden omdat het te moeilijk is om leveranciers te vergelijken. De VREG blijft inzetten op een brede communicatie over de V-test® zodat gezinnen gestimuleerd worden om naar het beste contract voor hun persoonlijke situatie over te stappen.

Figuur 37: Kent u de V-test®, de leveranciersvergelijking van de VREG?



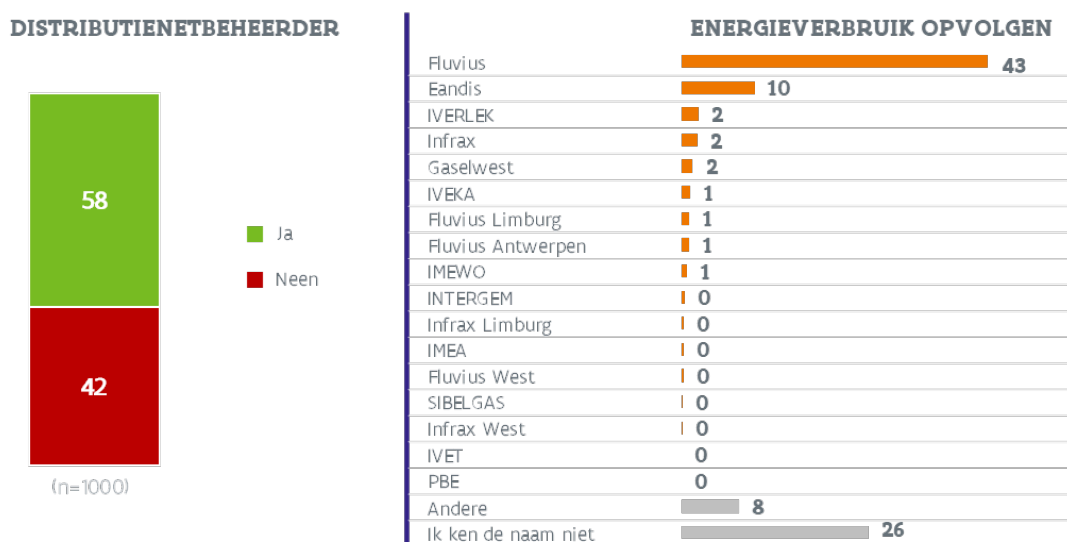
Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

Vervolgens vroegen we aan gezinnen of ze op de hoogte waren dat de energieleverancier niet instaat voor het beheer, bouwen en onderhouden van het distributienet, de meteropnames en het vermijden van stroomonderbrekingen, maar dat dit uitgevoerd wordt door een andere marktpartij, nl. de distributienetbeheerder. Uit Figuur 38 blijkt dat maar liefst 42% van de gezinnen dit niet wist. Aan de respondenten die aangeven te weten dat de distributienetbeheerder deze verantwoordelijkheden draagt, vroegen we of ze ook de naam wisten. Hier geeft nogmaals 26% aan dat ze de naam van hun distributienetbeheerder niet weten. Ook antwoordt 10% Eandis en 2% Infrac. Zij zijn duidelijk nog niet op de hoogte van de fusie tussen Infrac en Eandis sinds 1 juli 2018.

Uit de achterliggende resultaten blijkt dat gezinnen met zonnepanelen (70%) hier vaker van op de hoogte zijn dan respondenten zonder zonnepanelen (54%). Dat is mogelijk het gevolg van de aanmelding van de zonnepanelen via de website van Fluvius en – voor degenen die er recht op hebben – het aanvragen van groenestroomcertificaten via de website van Fluvius. Ook premies

voor energiebesparende investeringen kunnen worden aangevraagd via de website van Fluvius. De demografische kenmerken die van toepassing zijn voor respondenten die zich goed geïnformeerd voelen over de energiemarkt zijn gelijkaardig aan de gezinskenmerken die het correcte antwoord weten op deze vragen.

Figuur 38: Wist u dat een aparte distributienetbeheerder instaat voor het beheer, bouwen en onderhouden van het distributienet, de meteropnames en het vermijden van stroomonderbrekingen, en dat dit niet wordt uitgevoerd door de energieleverancier zelf? / En kent u ook de naam van uw distributienetbeheerder?



Base: Totale steekproef / Weet dat er een aparte distributienetbeheerder is
Bron: enquête VREG 2021

Vervolgens werd ook gevraagd of respondenten met een digitale meter weten dat ze hun persoonlijk energieverbruik kunnen opvolgen via het klantenportaal van Fluvius: mijn.fluvius.be. Daarbij geeft 40% aan dat ze niet wisten dat ze dit konden opvolgen. Van de gezinnen die dit wel wisten, geeft 34% aan dat ze dit eigenlijk nauwelijks of nooit doen. Daaruit volgt dat slechts een kwart van de gezinnen met een digitale meter hun energieverbruik af en toe raadpleegt, waarbij slechts 8% ook effectief zijn energieverbruik op basis daarvan bijstuurt. In het kader van de energietransitie, dynamische contracten, flexibiliteit en de invoering van het capaciteitstarief is het belangrijk om het persoonlijk energieverbruik goed te monitoren. Dit zowel voor de belasting van het energienet als voor de eigen portemonnee.

Figuur 39: Wist u dat u via de website van uw distributienetbeheerder (Fluvius) uw eigen energieverbruik dagelijks kan opvolgen? / In welke mate volgt u uw eigen energieverbruik op via de website van Fluvius?



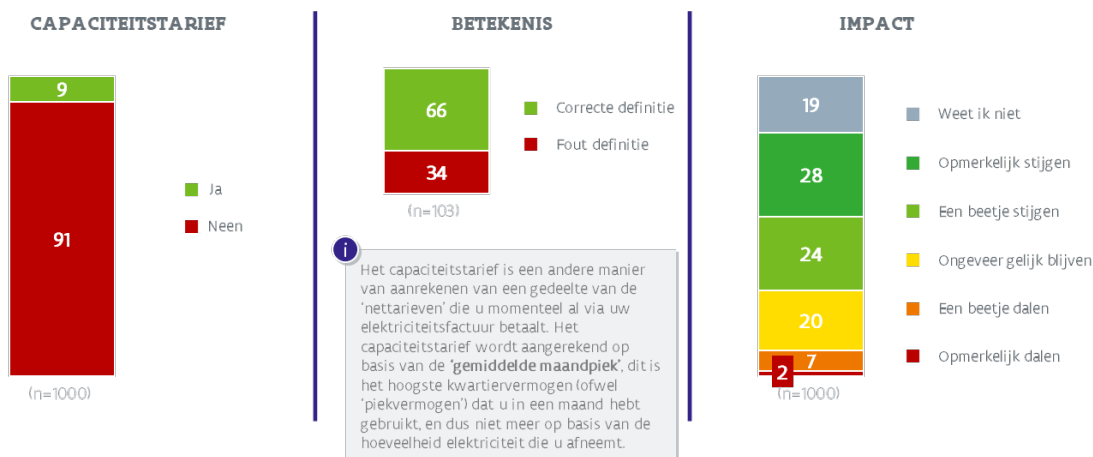
Base: Heeft een digitale meter

Bron: enquête VREG 2021

Ten slotte werden de gezinnen ook bevraagd over hun kennis van het capaciteitstarief. Zoals in onderstaande Figuur 40 toegelicht is het capaciteitstarief een nieuwe manier om de distributienettarieven aan te rekenen. Waar bij de huidige tariefmethodologie het te betalen nettatarief afhankelijk is van het verbruik van de afnemer, wordt het vanaf de zomer 2022 aangerekend op basis van de ‘gemiddelde maandpiek’ van de afnemer. Dit tarief wordt ingevoerd om alle verbruikers te stimuleren om het net efficiënt te gebruiken, en het elektriciteitsverbruik dus te spreiden over de tijd. Dat is nodig om in het kader van de energietransitie en de elektrificatie het net niet te veel te belasten in de toekomst. Het zijn immers de hoge pieken die leiden tot een belasting van het net en bijgevolg ook hoge investeringskosten.

Het capaciteitstarief is momenteel nog niet in werking, maar er is wel al heel wat rond gecommuniceerd. Figuur 40 toont dat slechts 9% van de totale steekproef op de hoogte is van de invoering van het capaciteitstarief. Van deze 9% kan vervolgens slechts 66% een correcte definitie geven.

Figuur 40: Kent u het capaciteitstarief? / Kun u uitleggen wat het capaciteitstarief is? / Welke impact denkt u dat de invoering van het capaciteitstarief zal hebben op de hoogte van uw elektriciteitsfactuur (op het moment dat u over een digitale meter beschikt)?



Base: Totale steekproef
Bron: enquête VREG 2021

Ten slotte vroegen we de gezinnen naar de verwachte impact van de invoering van het capaciteitstarief op hun elektriciteitsfactuur. Hier gaf het grootste deel (52%) aan dat ze een stijging van hun elektriciteitsfactuur verwachten. Slechts 9% denkt dat de factuur zal dalen. 20% denkt dat er geen invloed zal zijn. In realiteit zal de invoering van het capaciteitstarief voor elke afnemer anders zijn. Zo is de invloed op de elektriciteitsfactuur afhankelijk van de spreiding van het energieverbruik en de inzet op zelfverbruik in het geval van zonnepanelen. Via een handige [simulator op onze website](#) kan elk gezin zelf berekenen wat de vermoedelijke invloed van de invoering op het capaciteitstarief zal zijn op hun elektriciteitsfactuur. Een gezin dat meer inzicht wil krijgen in hun verbruik (kWh) en hun huidige piekvermogen (kW) kan dit doen via het gratis klantenportaal van Fluvius: mijn.fluvius.be.

3 Bedrijven

De jaarlijkse enquêtes worden ook afgenomen bij bedrijven. Hiervoor worden de bedrijven opgesplitst in twee categorieën. Enerzijds worden kmo's bevestigd, meer bepaald bedrijven met 5 tot 200 werknemers. Deze bedrijven behoren doorgaans tot de groep die ook de V-test® kunnen doen om een energieleverancier te kiezen en meestal inschrijven op gestandaardiseerde elektriciteits- en aardgascontracten. Anderzijds worden sinds 2018 ook kleine bedrijven met 1 tot 4 werknemers bevestigd. Het vermoeden is dat zij gewoonlijk minder aandacht (kunnen) hebben voor energiezaken en zo bij bepaalde vragen dichter aansluiten bij het gedrag van gezinnen. Door beide categorieën van bedrijven te bevragen kunnen we onderzoeken of deze voor wat betreft energie significant verschillende keuzes maken. Opnieuw maken zeer grote bedrijven geen deel uit van de steekproef. Omdat deze bedrijven een hoog verbruik hebben, leggen zij de modaliteiten van hun energiecontract waarschijnlijk meer via onderhandelingen vast.

Op 1 juli 2021 telde Vlaanderen 623.233 professionele toegangspunten voor elektriciteit en 312.884 professionele toegangspunten voor aardgas aangesloten op het distributienet.

3.1 Steekproef

De steekproef voor de kmo's (5-199 werknemers) bestond uit 1.005 respondenten. Voor de steekproef van kleine bedrijven (1-4 werknemers) werden in totaal 500 respondenten bevestigd. In beide groepen werd gebruik gemaakt van quota voor wat betreft de grootte van de onderneming, de sector en de provincie. Van de groep van de grootste bedrijven in deze steekproeven, namelijk bedrijven met 50 tot 200 werknemers, werden bewust meer respondenten bevestigd. Daarmee beogen we die groep op een statistisch correcte manier te kunnen vergelijken met de andere groepen in de enquête. Achteraf werden de resultaten opnieuw gewogen om de steekproef in zijn geheel weer representatief te maken. De resultaten getoond in dit rapport zijn altijd de resultaten na deze weging. Om de tekst van het rapport overzichtelijk te houden, zullen we de verschillende deelgroepen in deze enquête benoemen zoals weergegeven in onderstaande Tabel 5.

Tabel 5: Omschrijving deelgroepen van de steekproef in het rapport

Steekproef	Aanduiding
1-199 werknemers	Bedrijven
1-4 werknemers	Kleine bedrijven
5-199 werknemers	Kmo's
5-49 werknemers	Middelgrote bedrijven
50-199 werknemers	Grote bedrijven

Naast de vragen over elektriciteit waren er ook enkele vragen over aardgas. Deze werden beantwoord door de aardgasgebruikers onder de bedrijven, namelijk 54% van de kleine bedrijven en 61% van de kmo's.

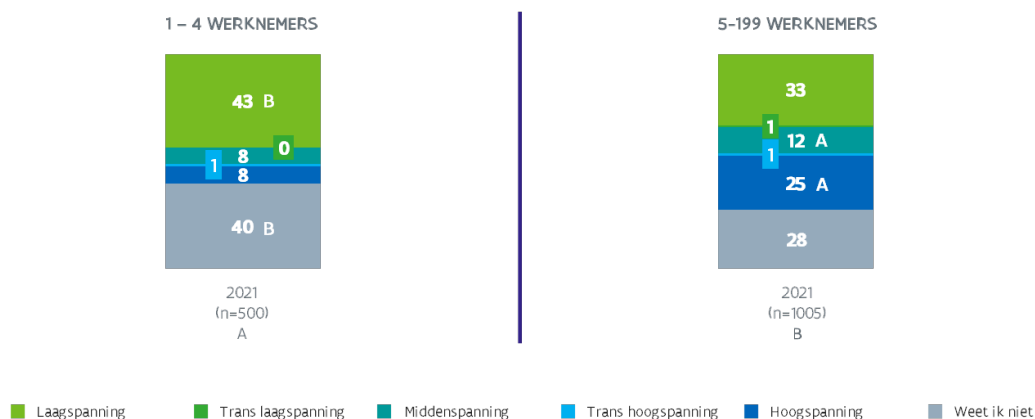
3.2 Welke inzichten hebben bedrijven in hun energieverbruik?

Net zoals gezinnen werden bedrijven bevestigd over hun elektriciteitsverbruik. Zo vroegen we aan hen op welk spanningsniveau ze aangesloten zijn en of ze zelf instaan voor een deel van de elektriciteitsproductie voor hun gebruik. Ten slotte wordt ook dieper ingegaan op de digitale meter, een handige tool voor een bedrijf om het energieverbruik te monitoren.

3.2.1 Energie-intensiteit

Ten eerste werd aan bedrijven gevraagd op welk spanningsniveau ze aangesloten zijn. Zo kan een eerste inschatting gemaakt worden van de energie-intensiteit van een bedrijf. Figuur 41 toont dat de kleine bedrijven (43%) significant vaker aangesloten zijn op laagspanning dan de kmo's (33%). Verder antwoorden de kleine bedrijven ook vaker dat ze het antwoord op de vraag niet weten (40%). Bij kmo's is ook het grootste deel aangesloten op het laagspanningsnet (33%). Daarnaast heeft ook een kwart van de kmo's een aansluiting op het hoogspanningsnet, en 12% een aansluiting op middenspanning.

Figuur 41: Op welk spanningsniveau is uw bedrijf aangesloten?



Base: Totale steekproef bedrijven – ‘Weet niet’ incl.

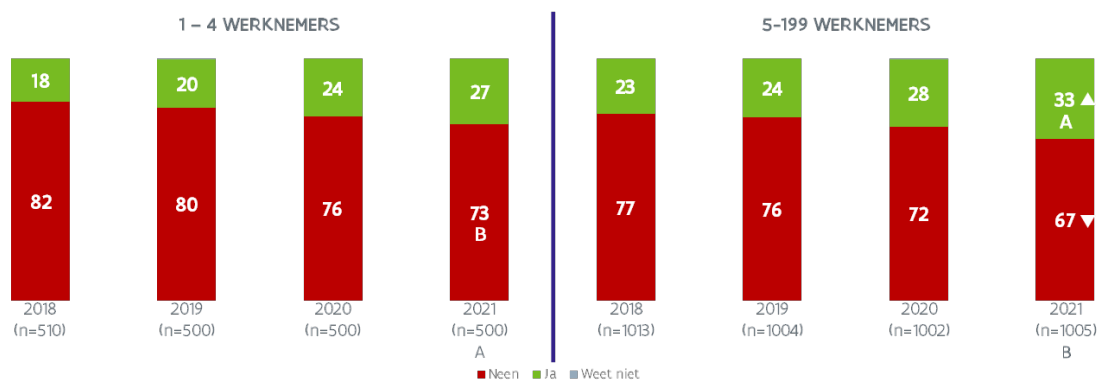
Bron: enquête VREG 2021

3.2.2 Eigen elektriciteitsproductie

Vervolgens vragen we in de enquête ook of de bedrijven zelf energie opwekken aan de hand van bijvoorbeeld zonnepanelen, windmolens, WKK’s of andere productie-installaties. Dit kan er namelijk voor zorgen dat de energiekosten voor het bedrijf lager gaan liggen. Figuur 42 toont dat 27% van de kleine bedrijven en 33% van de kmo’s aangeven dat ze zelf energie opwekken. Voor kmo’s is dat een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. Kmo’s wekken ook significant vaker zelf hun energie op dan kleine bedrijven. Dat is niet geheel onlogisch gezien de grote investeringskost van een eigen productie-installatie. Uit de achterliggende resultaten blijkt dan ook dat kmo’s met een omzet van groter dan 1,25 miljoen euro significant vaker voor een eigen productie-installatie kiezen dan kmo’s met een kleinere omzet.

Het profiel van de bedrijven dat zelf energie opwekt is enigszins vergelijkbaar met het profiel van gezinnen met zonnepanelen. Het zijn namelijk ook de bedrijven die aangeven dat ze de VREG kennen en weten wat de VREG doet (37%) en bedrijven die een groen contract hebben (42%) die significant vaker kiezen voor een eigen productie-installatie.

Figuur 42: Wekt uw bedrijf zelf energie op? Dit kan gebeuren door bijvoorbeeld zonnepanelen, windmolens, WKK's,...

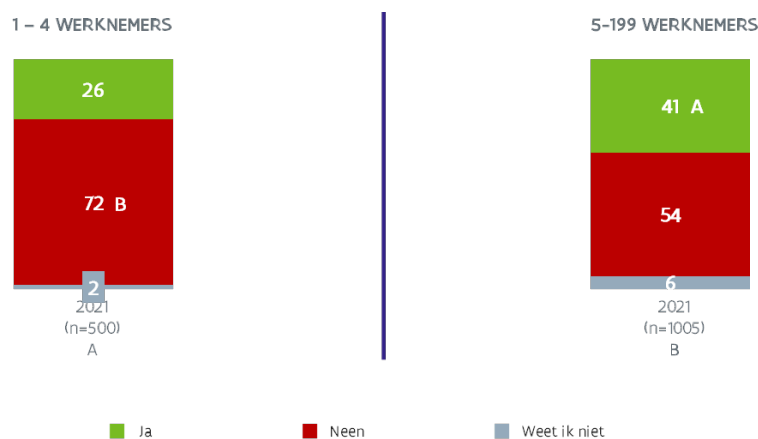


Base: Totale steekproef bedrijven – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

3.2.3 Digitale meter

Ook voor bedrijven worden alle mechanische elektriciteits- en gasmeters vervangen door digitale meters. Onderstaande Figuur 43 toont dat kleine bedrijven in 26% van de gevallen al beschikken over een digitale meter. Zoals eerder vermeld werd de globale uitrol van Fluvius voor de kleinverbruiksmeterinrichtingen in juni geschat op 14%. Voor kleine bedrijven is het aandeel respondenten met een digitale meter dus oververtegenwoordigd in de steekproef. Bij gezinnen was dat ook het geval, althans niet zo sterk (17%). Voor kmo's is het aandeel nog significant hoger, meer bepaald 41% van de kmo's in de enquête had een digitale meter. Vermoedelijk is dit deels te wijten aan het feit dat voor grootverbruikers met een zwaardere aansluiting een ander type meter al langer verplicht is, de zogenaamde AMR-meter of de automatisch gelezen meter. Deze meter fungeert ook grotendeels als een digitale meter waarbij de meter elk kwartier automatisch uitgelezen wordt via een tele-opname. Vermoedelijk antwoorden kmo's met dit soort meter ook ja op de vraag of ze een digitale meter hebben.

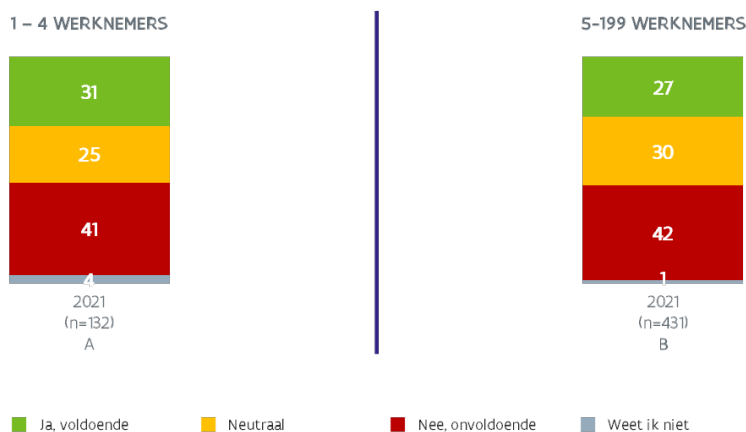
Figuur 43: Hebt u vandaag al een digitale meter voor uw bedrijf?



Base: Totale steekproef bedrijven – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

Hierna vroegen we ook aan de bedrijven die al een digitale meter hebben of ze zich voldoende ingelicht voelden door hun netbeheerder, zijnde Fluvius, over de mogelijkheden van hun digitale meter. Uit Figuur 44 blijkt dat zowel bij kleine bedrijven als bij kmo's het grootste deel, respectievelijk 41% en 42%, zich onvoldoende geïnformeerd voelt hierover. Slechts 31% van de kleine bedrijven en 27% van de kmo's kreeg wel voldoende informatie van zijn netbeheerder.

Figuur 44: Voelt u zich door uw distributienetbeheerder (Fluvius) voldoende ingelicht over de mogelijkheden van uw digitale meter?



Base: Bezit digitale meter – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

3.3 Hebben bedrijven inzicht in hun energiekosten en de energieprijzen op de markt?

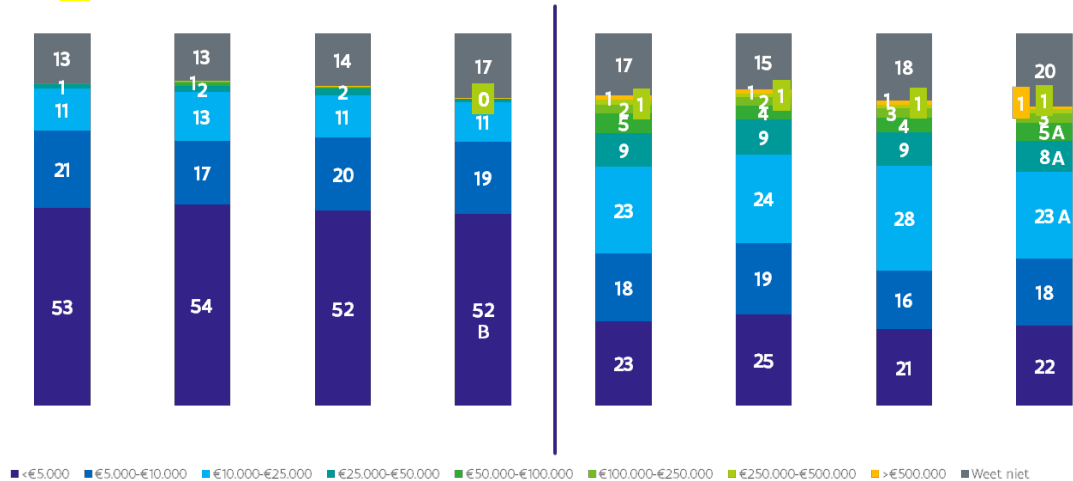
3.3.1 Energiekosten en hun belang in de bedrijfsvoering

Figuur 45 toont de antwoorden van de bedrijven op de vraag hoeveel zij jaarlijks uitgeven aan elektriciteit voor de afname van hun bedrijf¹³. Zoals verwacht hebben kleine bedrijven significant vaker een lage energiekost. Zo heeft meer dan de helft (52%) van de kleine bedrijven een energiekost van minder dan €5.000. Bij kmo's zien we daarentegen dat slechts 22% van de respondenten aangeeft dat de energiekost lager is dan €5.000. Het grootste aandeel (23%) heeft een energiekost tussen €10.000 en €25.000.

Opvallend is dat zowel bij kleine bedrijven als bij kmo's een groot deel, respectievelijk 17% en 20%, geen idee heeft wat de jaarlijkse energiekost is van het bedrijf waar ze voor werken. Vaak gaat dit echter over een aanzienlijk bedrag. Uit de achterliggende resultaten leiden we af dat respondenten die de VREG niet kennen (30%) significant vaker antwoorden dat ze het antwoord op de vraag niet weten dan respondenten die de VREG wel kennen (19%).

¹³ Met het stuk dat zij zelf produceren houden we hier expliciet geen rekening.

Figuur 45: Hoeveel bedraagt de jaarlijkse elektriciteitskost van uw bedrijf?



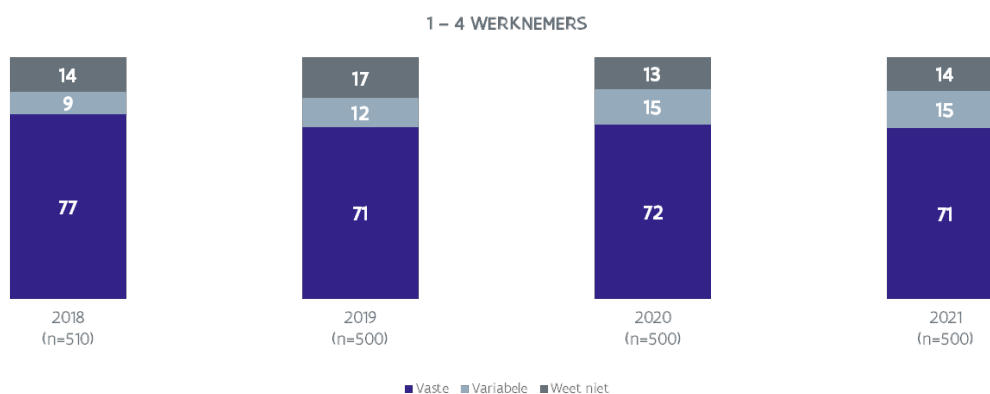
Base: Totale steekproef bedrijven – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

Voor aardgas ligt de jaarlijkse kost doorgaans een stuk lager. Daar geven 68% van de kleine bedrijven en 42% van de kmo’s aan dat ze minder dan €5.000 uitgeven aan aardgas. Ook hier zien we echter dat een groot deel, zowel bij kleine bedrijven als bij kmo’s 23%, niet weet hoeveel de aardgaskost voor het bedrijf bedraagt. Bij kmo’s is dat aandeel bovendien significant gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar.

3.3.2 Vaste versus variabele prijs

Vervolgens werd ook gevraagd aan de bedrijven of ze op de hoogte waren van het karakter van de energiecomponent in hun contract, meer bepaald of deze vast of variabel is. Grote bedrijven sluiten echter vaak prijsoffertes op maat. In de groep kmo’s is er daarom niet altijd sprake van een standaard contract, waar dat bij kleine bedrijven en gezinnen wel het geval is. Omdat het onderscheid tussen vaste en variabele prijzen voor kmo’s dus niet altijd even duidelijk is, werd ervoor gekozen om enkel de kleine bedrijven te bevragen over de vaste of variabele aard van hun contract. Figuur 46 toont het resultaat.

Figuur 46: Het aantal bedrijven dat een vast versus een variabel elektriciteitscontract heeft



Base: Enkel bedrijven met 1-4 werknemers

Bron: enquête VREG 2021

Net zoals bij de gezinnen heeft het grootste deel van de kleine bedrijven een vast contract afgesloten voor elektriciteit, meer bepaald 71%. Een kleiner deel, 15%, sloot een variabel contract af. Ook is opvallend dat een groot deel van de respondenten (14%) niet weet welk karakter zijn energiecontract heeft. Voor wat betreft de contracten met een vaste energiecomponent komt dit bijna perfect overeen met de verdeling van de contracten zoals ze aan ons gerapporteerd worden door de elektriciteits- en aardgasleveranciers. In werkelijkheid heeft ook 71% van de bedrijven (alternatief: kleine professionele afnemers) een vast contract voor elektriciteit. Waarschijnlijk is een groot deel van de respondenten die aangeven het antwoord op de vraag niet te weten niet op de hoogte dat ze een contract hebben met een variabele energiecomponent. Ook hier vroegen we niet langer naar de gegevens voor aardgas, omwille van het feit dat de conclusies voor elektriciteit en aardgas vaak gelijkaardig zijn.

Vervolgens werden bedrijven gevraagd waarom zij specifiek voor een vaste of variabele energieprijzen kozen. Figuur 47 toont dat financiële overwegingen zowel de keuze voor een variabele prijs (53%) als voor een vaste prijs (44%) het sterkst bepalen. Daarnaast is zekerheid (31%) ook een belangrijk argument om voor een vaste prijs te kiezen. Ten slotte zien we dat zowel voor vaste als voor variabele contracten 'andere' redenen aangehaald worden voor hun keuze. Uit de achterliggende data blijkt dat bedrijven een inschatting proberen te maken van welk contract het voordeligst is op basis van een inschatting van de markt of politieke evoluties. Ook geven sommige respondenten aan dat ze dit kenmerk van hun contract gewoon niet belangrijk vinden.

Figuur 47: Redenen voor de bedrijven om een vaste/variabele prijs te kiezen (kleine bedrijven)

		2021 (n=356)	2020 (n=361)	2019 (n=355)	2018 (n=391)
VAST	1 – 4 WERKNEMERS				
	Was goedkoopst	44	39	45	37
	Zekerheid	31	29	26	27
	Kwam als winnaar uit de groepsaankoop	4	3	1	2
	Andere	25	29	36	35
	Weet niet	10	12	7	10
VARIABEL*	1 – 4 WERKNEMERS				
	Was goedkoopst	55	53	54	23
	Zekerheid	10	4	3	4
	Kwam als winnaar uit de groepsaankoop	6	0	2	4
	Andere	29	38	38	56
	Weet niet	15	11	8	23

Base: Enkel bedrijven met 1-4 werknemers met een vaste/variabele aardgasprijs hebben (n=356, n=76)

Bron: enquête VREG 2021

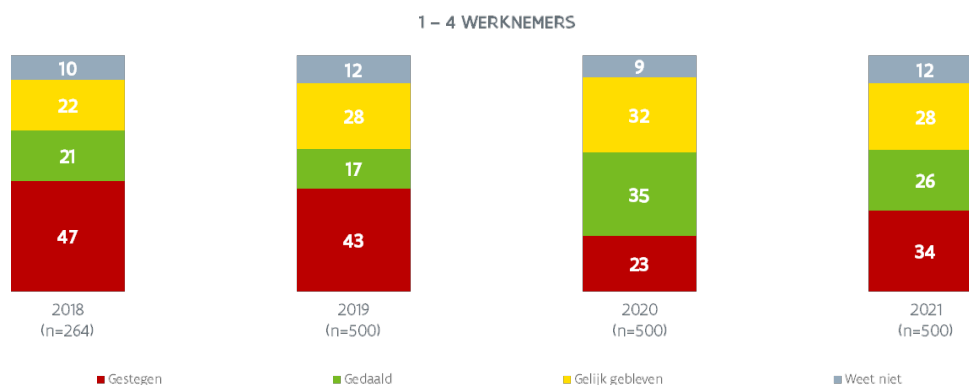
3.3.3 Perceptie van de energieprijzen

3.3.3.1 Elektriciteitsprijs

We wilden ook inschatten in hoeverre bedrijven de prijsevoluties op de energiemarkt kunnen volgen. Figuur 48 en Figuur 49 tonen hoe bedrijven dachten dat de totale kosten voor elektriciteit in het afgelopen jaar waren geëvolueerd. Hieruit blijkt dat het grootste deel van zowel de kleine bedrijven (34%) als de kmo's (41%) dachten dat hun elektriciteitsprijs was gestegen. Voor kmo's steeg dit aandeel significant ten opzichte van het voorgaande jaar. Het aandeel van de kmo's dat dacht dat de elektriciteitsprijs daalde in het afgelopen jaar (24%) daalde daarentegen significant.

Uit paragraaf 3.3.3.2 blijkt dat in de periode tussen juli 2020 en juli 2021 de gewogen gemiddelde prijs van de contracten inderdaad met 14,3% steeg en de gewogen gemiddelde laagste prijs met 23,1%. Het lijkt er dus op dat de bedrijven, net als de gezinnen, een goede inschatting konden maken over de prijsevolutie op basis van hun factuur of signalen vanuit de media. Net zoals bij gezinnen moeten we de kanttekening maken dat deze enquêtes werden afgenomen voorafgaand aan de media-aandacht rond de sterk stijgende energieprijzen.

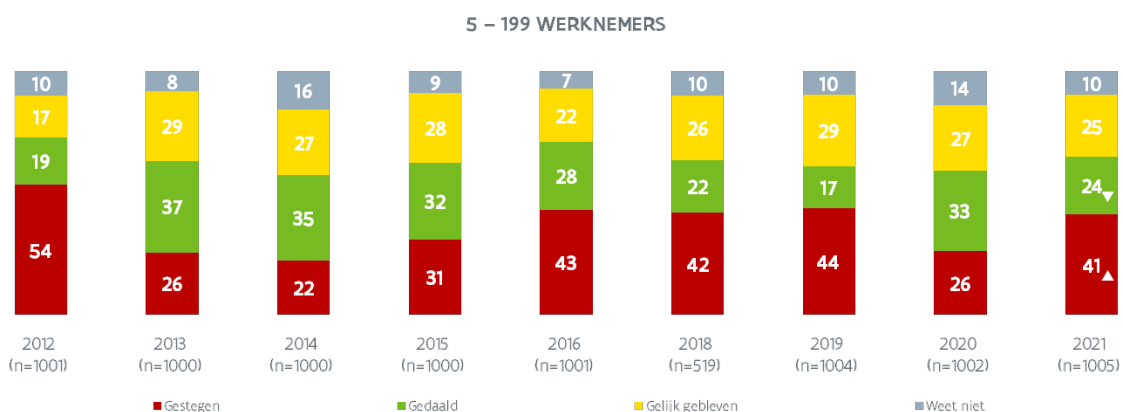
Figuur 48: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor elektriciteit in het afgelopen jaar (kleine bedrijven)



Base: Enkel bedrijven met 1 – 4 werknemers - 'Weet niet' incl. / 2018: Enkel bedrijven met 1 – 4 werknemers - enkel de helft van de respondenten - 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2021

Figuur 49: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor elektriciteit in het afgelopen jaar (kmo's)



Base: Enkel bedrijven met 5 – 199 werknemers - 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2021

3.3.3.2 Werkelijke evolutie elektriciteitsprijzen kleine professionele afnemers

We verhogen de transparantie van de elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen door naast de evolutie van de prijzen voor gezinnen (Zie 2.3.2.2 voor elektriciteit en 2.3.2.4 voor aardgas), ook die voor de kleine professionele afnemers¹⁴ op te volgen en hierover te informeren. Op het dashboard *Opbouw en evolutie elektriciteitsprijzen*¹⁵ kan u enerzijds de opbouw van de elektriciteitsprijzen en anderzijds de evolutie van de elektriciteitsprijzen opvolgen. Dit dashboard wordt maandelijks geüpdatet.

De prijsgegevens¹⁶ zijn gebaseerd op de gegevens die de verschillende elektriciteits- en aardgasleveranciers aan ons rapporteren voor de maandelijks update van de V-test® voor kleine professionele afnemers. We verduidelijken onze werkwijze in Bijlagen 1 en 3.

De totale kostprijs op jaarbasis steeg met 14,3% in juli 2021 (€ 6.970,23) ten opzichte van juli 2020 (€ 6.096,76). Aangezien de elektriciteitsprijzen in 2020 uitzonderlijk laag waren door de coronacrisis is het correcter om te vergelijken met 2019. Ten opzichte van een prijs van € 6.575,56 in 2019, zijn de elektriciteitsprijzen in juli 2021 gestegen met 6%.

De stijging van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers heeft dezelfde oorzaak als de stijging bij gezinnen (zie 2.3.2.2).

¹⁴ Kleine professionele elektriciteitsafnemers zijn professionele jaargemeten elektriciteitsafnemers op laagspanning met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA; kleine professionele aardgasafnemers zijn professionele jaargemeten aardgasafnemers met een lage drukaansluiting.

¹⁵ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Prijzen_gas.html

¹⁶ De prijzen voor kleine professionele afnemers zijn exclusief btw.

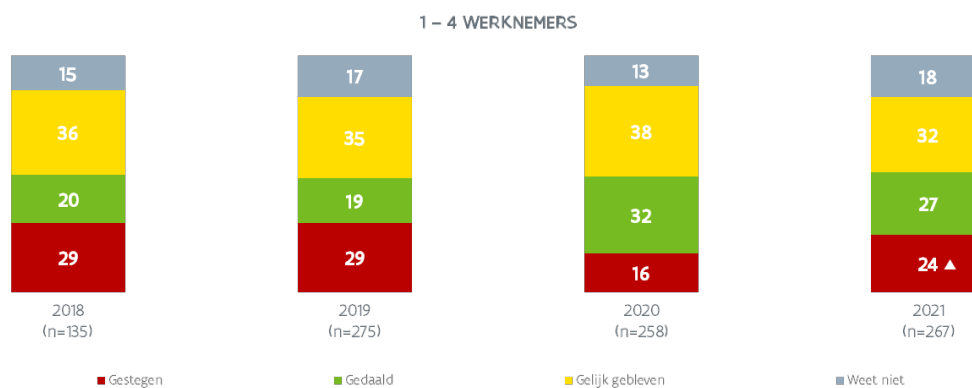
Vanaf oktober 2018 vond er een methodologiewijziging plaats in de berekeningswijze van de energiecomponent van de variabele contracten. Daar waar we bij de berekening van de energiecomponent van de contracten met een variabele energiecomponent sinds januari 2014 naast de gekende indexatieparameterwaarden ook rekening hielden met forwardnoteringen – conform Bijlage B van het [Charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites](#) van de CREG - om seizoenschommelingen uit te vlakken bij de berekening van de jaarlijkse kostprijs, rekenen we sinds oktober 2018 enkel met de meest recent gekende waarde van de indexatieparameter die van toepassing is. Het vermelde Charter werd op 5 juli 2018 door de CREG aangepast via [Beslissing \(B\)1614](#), waardoor vanaf 1 oktober 2018 o.a. de berekeningswijze wijzigde voor het schatten van de jaarkost voor contracten met een variabele energiecomponent.

3.3.3.3 Aardgasprijs

Dezelfde vraag werd naderhand gesteld voor de aardgasprijs. Figuur 50 en Figuur 51 tonen gelijkaardige resultaten als voor elektriciteit. Ook hier denkt een significant groter aandeel van de kleine bedrijven en de kmo's dat de aardgasprijs gestegen is ten opzichte van het voorgaande jaar. Concreet gaat het om 24% van de kleine bedrijven en 30% van de kmo's.

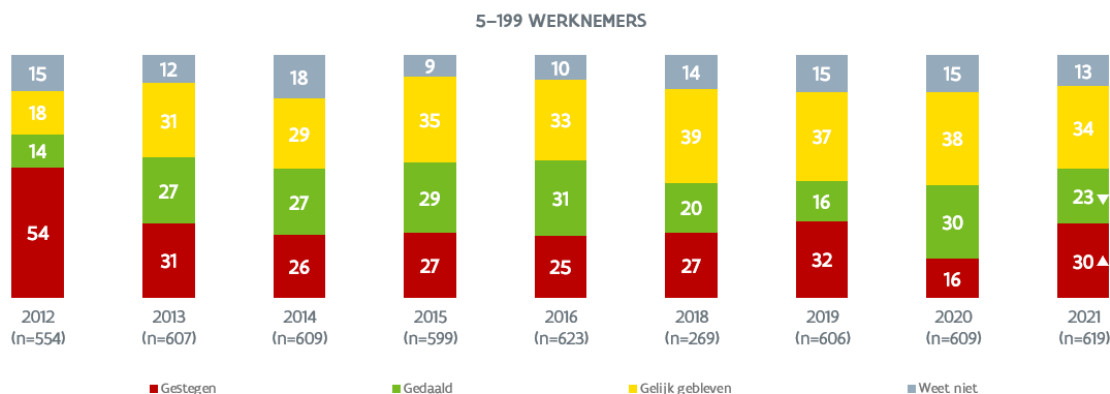
Ondanks dat het aandeel van de bedrijven dat een stijging vermoedt lager ligt dan bij elektriciteit is er voor aardgas een veel sterkere stijging van de prijs zichtbaar. Dat blijkt uit paragraaf 3.3.3.4 waar de werkelijke aardgasprijs voor kleine professionele afnemers in het voorbije jaar uiteengezet wordt. Uit deze analyse wordt duidelijk dat zowel de gewogen gemiddelde prijs van de contracten, als de gewogen gemiddelde laagste prijs steeg in de periode tussen juli 2020 en juli 2021, respectievelijk met 53,4% en maar liefst 100,3%. We kunnen stellen dat het grootste deel van de respondenten de bal dus nog mis slaat wat betreft prijsperceptie.

Figuur 50: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor aardgas in het afgelopen jaar (kleine bedrijven)



Base: Enkel bedrijven met 1-4 werknemers en enkel aardgasgebruikers – 'Weet niet' incl.
Bron: enquête VREG 2021

Figuur 51: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor aardgas in het afgelopen jaar (kmo's)



Base: Enkel bedrijven met 5-199 werknemers en aardgasgebruikers – 'Weet niet' incl.
Bron: enquête VREG 2021

3.3.3.4 Werkelijke evolutie aardgasprijs kleine professionele afnemers

Net zoals bij elektriciteit (Zie 3.3.3.2) informeren we ook over de evolutie van de aardgasprijzen. Op het dashboard *Opbouw en evolutie gasprijzen*¹⁷ kan u enerzijds de opbouw van de gasprijzen en anderzijds de evolutie van de gasprijzen opvolgen. Dit dashboard wordt maandelijks geüpdatet.

De totale kostprijs op jaarbasis steeg met 53,4% in juli 2021 (€ 5.307,88) ten opzichte van juli 2020 (€ 3.459,97). Aangezien de gasprijzen in 2020 uitzonderlijk laag waren door de coronacrisis, is het echter correcter om te vergelijken met 2019. Met een prijs van € 4.139,60 in 2019, zijn de gasprijzen in juli 2021 gestegen met 28,2%.

De stijgingen in de aardgasprijs bij kleine professionele afnemers hebben dezelfde oorzaak als de stijgingen bij de gezinnen (zie 2.3.2.4).

3.3.4 Betalingsproblemen

Naar aanleiding van de coronacrisis wilden we aan de bedrijven ook vragen of zij in het laatste jaar moeite hebben gehad om hun energiefactuur te betalen. Onderstaande Figuur 52 toont de antwoorden op deze vraag. Hieruit blijkt dat het overgrote deel van zowel de kleine bedrijven (94%) als de grote bedrijven (94%) aangeeft dat ze in het laatste jaar geen betalingsproblemen hebben gehad of deze zelfs nog nooit hebben gehad. Dat is toevallig net hetzelfde aandeel als bij de gezinnen.

Figuur 52: Heeft uw bedrijf in het laatste jaar moeite gehad om uw energiefactuur te betalen?



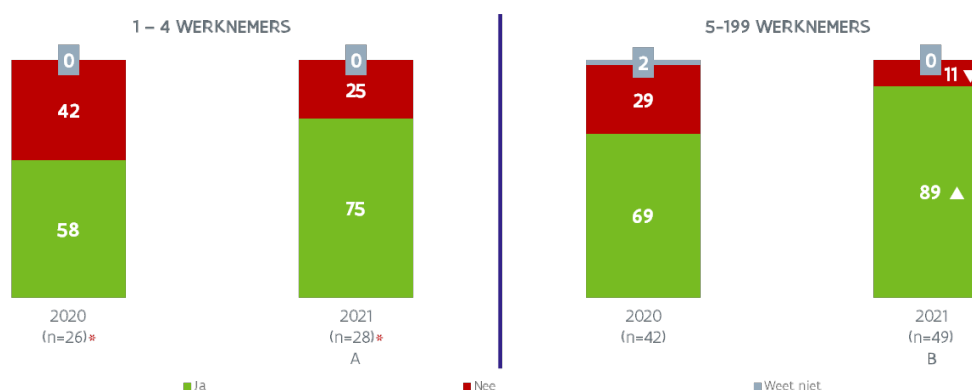
Base: Totale steekproef – “Weet niet” incl.

Bron: enquête VREG 2021

We vroegen vervolgens ook aan de bedrijven die wel ja antwoordden op de vraag of ze in het laatste jaar betalingsproblemen hebben gehad of deze betalingsproblematiek een direct gevolg was van de coronacrisis. Ondanks dat de steekproef bij deze vraag terugviel op 28 respondenten voor de kleine bedrijven en 49 respondenten voor de kmo's geeft onderstaande Figuur 53 toch wel opmerkelijke resultaten. Bij de kleine bedrijven geeft 75% aan dat de betalingsproblemen te wijten zijn aan de coronacrisis, bij de kmo's is dit aandeel 89%. Bij de kleine bedrijven zien we bovendien een significante stijging ten opzichte van vorig jaar.

¹⁷ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Prijzen_gas.html

Figuur 53: Was deze betalingsproblematiek een direct gevolg van de coronacrisis?



Base: Bedrijven die in het laatste jaar moeite hebben om hun energiefactuur te betalen – “Weet niet” incl.

Bron: enquête VREG 2021

3.4 Hoe kiezen bedrijven een energieleverancier?

In dit deel proberen we de beweegredenen te achterhalen waarom bedrijven voor een bepaalde energieleverancier kiezen. We geven ook een indicatie van hoe vaak bedrijven van leverancier wisselen en of ze dat al dan niet in de toekomst van plan zijn. Verder bevragen we bedrijven ook over de kenmerken van hun gekozen contract en of ze een verschillende leverancier prefereren voor elektriciteit en gas.

3.4.1 Hoe vaak veranderen bedrijven van energieleverancier?

Sinds de vrijmaking van de energiemarkt hebben alle kmo's¹⁸ de mogelijkheid om op elk moment tijdens de looptijd van het contract kosteloos de overstap te maken naar een andere elektriciteitsleverancier. In de enquête vroegen we ook hoeveel bedrijven hier al gebruik van hebben gemaakt. Figuur 54 toont aan dat er zowel bij de kleine bedrijven (20%) als bij de kmo's (24%) nog steeds een groot aandeel is dat trouw blijft aan zijn historische elektriciteitsleverancier. Het aandeel kleine bedrijven dat wel al van elektriciteitsleverancier wisselde ligt wel significant hoger dan het aandeel kmo's. Ondanks dat de kleine bedrijven zich vaak als gezinnen gedragen op de energiemarkt zien we hier dat de kleine bedrijven ook significant actiever zijn dan gezinnen (60%).

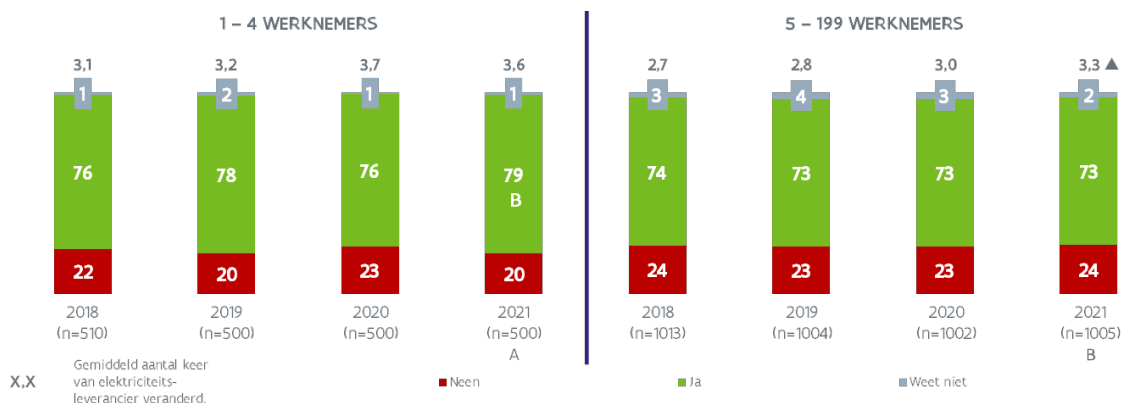
Anderzijds maakte het grootste deel wél al een overstap naar een andere energieleverancier. Degene die ooit al van leverancier wisselden, deden dit gemiddeld meer dan één keer. Bij de kleine bedrijven stapten ze gemiddeld al 3,6 keer over, bij kmo's is dat gemiddeld 3,3 keer. Bij de kmo's is dat een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. We zien dus enerzijds dat de groep die ooit al veranderde van leverancier groter wordt en dat ze dit ook gemiddeld vaker doen doorheen de jaren.

Zoals al vermeld in het hoofdstuk van de gezinnen volgen we de leverancierswissels ook maandelijks op via de rapporteringen van de leveranciers. Deze gegevens worden maandelijks geactualiseerd via het dashboard '[Marktaandelen en switches](#)'. Hieruit blijkt dat de switchgraad in

¹⁸ Hiervoor wordt de federale definitie voor KMO gevolgd zoals gedefinieerd wordt in Artikel 2 van de Elektriciteitswet: 'de eindafnemers met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel, per eindafnemer, van hun toegangspunten op het transmissie-/transportnet en/of distributienet.'

2020 24,46% bedroeg. Dat is iets lager dan het recordaantal leverancierswissels in 2019 (27,06%), maar nog steeds hoog. We zien dus ook in deze cijfers dat een groot deel van de bedrijven actief is op de energiemarkt.

Figuur 54: Aantal bedrijven dat ooit overstapte van elektriciteitsleverancier (en gemiddeld aantal keer overgestapt bovenaan)



Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl. (Gemiddeld aantal keer overgestapt: enkel de respondenten die al van elektriciteitsleverancier veranderd zijn)

Bron: enquête VREG 2021

Aan de bedrijven die nog nooit van elektriciteitsleverancier veranderden werd vervolgens gevraagd waarom zij resoluut voor hun historische elektriciteitsleverancier blijven kiezen. Figuur 55 toont dat de belangrijkste reden hiervoor zowel bij kleine bedrijven (65%) als bij kmo's (70%) een algemene tevredenheid is over hun huidige elektriciteitsleverancier. Dat is positief, we willen immers niet dat afnemers onnodig veel van leverancier veranderen. Anderzijds kan het echter ook zijn dat afnemers niet beseffen dat ze een hoog tarief betalen voor hun geleverde energie, of dat ze niet op de hoogte zijn dat men een betere dienstverlening kan krijgen elders. Zo is de tweede belangrijkste reden zowel voor kleine bedrijven (32%) als voor kmo's (31%) dat een overstap nog te veel rompslomp met zich mee brengt.

Opvallend is dat we in de voorbije jaren altijd een significant hoger aandeel kleine bedrijven konden optekenen die nog niet van elektriciteitsleverancier veranderde omdat de elektriciteitskost vrij onbelangrijk is in de totale bedrijfskost. In de resultaten van deze enquête zien we daarentegen een belangrijke verschuiving. Het aandeel kleine bedrijven dat nog niet veranderde omwille van deze reden daalde significant van 43% naar 18%. Een mogelijke reden hiervoor zou de coronacrisis kunnen zijn, waardoor kleine bedrijven het moeilijk krijgen om hun vaste kosten te betalen.

Ten slotte geeft een groot deel, meer bepaald 38% van de kleine bedrijven en 36% van de kmo's, als antwoord ‘andere’. Uit de achterliggende data blijkt dat tijdsgebrek, het niet kunnen veranderen wegens het huren van hun pand of een wantrouwen in de energiemarkt nog andere redenen zijn om niet van leverancier te veranderen.

Figuur 55: Redenen waarom bedrijven nog nooit overstapten van elektriciteitsleverancier

	1 – 4 WERKNEMERS				5–199 WERKNEMERS			
	2018 (n=113)	2019 (n=100)	2020 (n=116)	2021 (n=100) – A	2018 (n=247)	2019 (n=241)	2020 (n=231)	2021 (n=240) – B
Uw bedrijf goed zit bij de huidige leverancier	82	67	74	65	79	67	70	70
Overstappen teveel rompslomp met zich meebrengt	45	40	36	32	44	38	31	31
Uw bedrijf geen betere offerte heeft ontvangen	28	27	24	28	37	31	38	29 ▼
Uw bedrijf zich onvoldoende geïnformeerd voelt	14	11	16	21	17	15	17	14
Het te moeilijk is om de leveranciers te vergelijken	21	20	24	20	26	18	25	22
De elektriciteitskost vrij onbelangrijk is	37	38	43	18 ▼	27	21	28	25
Er nog teveel fout loopt als je overstapt	30	22	16	16	23	15	18	16
Andere	41	33	43	38	39	39	36	36
Weet niet	0	1	0	2	0	2	2	2
Geen van deze	0	0	0	0	0	0	0	0

Base: Enkel respondenten die nog niet veranderd zijn van elektriciteitsleverancier – ‘Weet niet’ incl. / 2014 & 2015: enkel respondenten die nog niet veranderd zijn van elektriciteitsleverancier en die niet bewust hun elektriciteits-/energieleveranciers hebben gekozen – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

Aangezien 91% van de kleine bedrijven en 84% van de kmo's aangeeft dat ze dezelfde energieleverancier hebben voor elektriciteit als voor aardgas vragen we niet langer of bedrijven al ooit overstapten van aardgasleverancier en hoe vaak ze dit deden. De analyse was immers altijd gelijkaardig aan deze van elektriciteit.

Voor aardgas zien we ook in het dashboard '[Marktaandeelen en switches](#)' dat aardgas doorgaans dezelfde evolutie volgt als elektriciteit. Het aantal leverancierswissels ligt hier wel iets hoger dan bij elektriciteit en verder is ook het record opgetekend in 2020 in plaats van in 2019.

De marktdynamiek zoals maandelijks berekend geeft uiteraard slechts een beperkte blik op het aantal actieve afnemers in de markt. Enerzijds tonen deze cijfers enkel die klanten die een overstap maken van één leverancier naar een andere, en niet deze die een beter contract afsloten bij hun huidige leverancier. Anderzijds is het best mogelijk dat sommige professionele klanten ook meer dan één keer per jaar een overstap maken. In dat geval zorgt dit in deze statistieken voor een overschatting van het aantal actieve klanten.

3.4.2 Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde leverancier?

Eerder werd vastgesteld dat 73% van de kmo's en 79% van de kleine bedrijven al overstapte naar een andere elektriciteitsleverancier. In dit hoofdstuk stellen we bedrijven de vraag *waarom* ze voor een bepaalde elektriciteitsleverancier hebben gekozen. Uit Figuur 56 blijkt dat net als bij gezinnen de elektriciteitsprijs de grootste rol speelt. Zowel bij de kleine bedrijven als bij de kmo's geeft 77% dit als beweegreden. Het tweede belangrijkste argument om voor een bepaalde elektriciteitsleverancier te kiezen was zowel voor de kleine bedrijven (32%) als voor de kmo's (33%) omwille van de betrouwbaarheid. Over het algemeen gedragen de kleine bedrijven zich gelijkaardig als de kmo's bij deze vraag. Het enige significante verschil dat we kunnen optekenen is dat kmo's (10%) hun energieleverancier iets vaker kiezen omdat andere bedrijven er ook voor hadden gekozen dan kleine bedrijven (7%).

Figuur 56: Redenen waarom bedrijven voor hun huidige elektriciteitsleverancier hebben gekozen

	1 – 4 WERKNEMERS				5-199 WERKNEMERS							
	2021 (n=500) A	2020 (n=500)	2019 (n=500)	2018 (n=510)	2021 (n=1005) B	2020 (n=1002)	2019 (n=1004)	2018 (n=1013)				
Omdat deze goedkoper was	20	77	4	78	79	77	19	77	4	79	78	81
Omdat deze betrouwbaarder was	62	32	7	33	33	34	61	33	6	31	33	33
Omdat deze een betere dienstverlening bood	69	25	6	25	27	29	64	29	7	25	28	26
Omdat deze groene stroom leverde	70	24	5	28	29	28	68	26	6	23	25	25
Omdat uw bedrijf zonnepanelen had	77	23	1	26	31	19	78	20	2	26	29	25
Omdat deze stroom leverde die in Vlaanderen of België geproduceerd is	73	19	8	20	17	16	77	15	8	13	16	15
Omdat het bedrijf extra diensten bood	83	13	5	11	13	13	81	15	5	13	16	13
Omdat u geen stroom uit kernenergie wenste	85	11	5	10	9	9	85	8	6	6	9	9
Omdat andere bedrijven er ook voor hadden gekozen	89	7	4	9	8	8	87	10	4	10	10	11

Base: Totale steekproef / 2015 - 2016: Enkel bedrijven die bewust gekozen hebben voor hun leverancier.

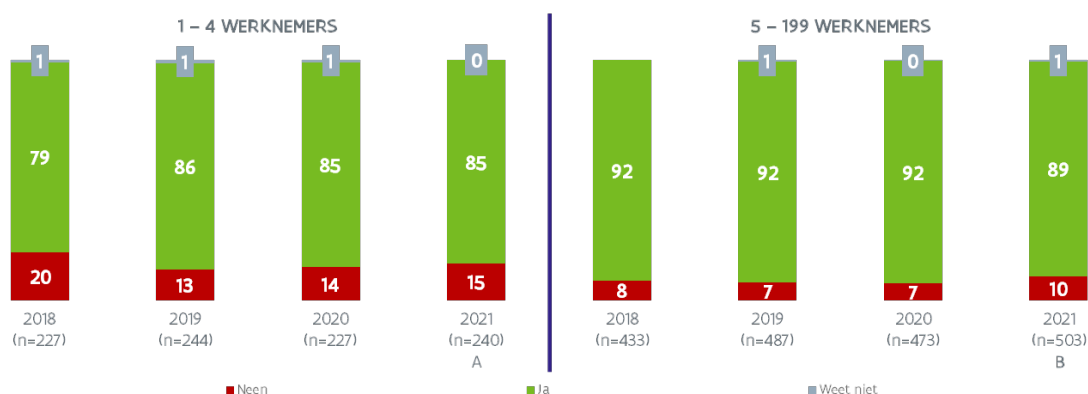
Bron: enquête VREG 2021

3.4.2.1 Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?

We gaven eerder in het rapport al aan dat de bedrijven in de meeste gevallen door dezelfde leverancier beleverd worden voor elektriciteit en aardgas. Concreet koos 91% van de kleine bedrijven voor dezelfde leverancier voor de levering van beide energiebronnen. Bij kmo's lag dit aantal significant lager, 84% koos voor dezelfde leverancier.

Vervolgens werd ook gevraagd aan de bedrijven die dezelfde leverancier hadden voor beide energiebronnen of ze wisten dat ze een eigenlijk een verschillende leverancier konden kiezen. Op die manier willen we nagaan of de bedrijven een bewuste keuze maakten om voor dezelfde leverancier te kiezen. Uit Figuur 57 blijkt dat 85% van de kleine bedrijven en 89% van de kmo's inderdaad op de hoogte was van de mogelijkheid om twee verschillende leveranciers te kiezen. Het grootste deel kiest dus bewust voor dezelfde leverancier. Toch blijft er zowel bij de kleine bedrijven (15%) als bij de kmo's (10%) een groot deel over die niet weet dat een verschillende leverancier voor elektriciteit en aardgas mogelijk is.

Figuur 57: Wist u dat u een andere leverancier kon kiezen voor aardgas dan voor elektriciteit?



Base: Enkel aardgasgebruikers met dezelfde leverancier voor aardgas en elektriciteit – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2021

Het grootste deel van de bedrijven koos dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas omwille van gemakzucht, 75% van de kleine bedrijven en 67% van de kmo's. Bij kleine bedrijven was deze reden significant hoger dan bij kmo's. Bij kmo's is er vaker een persoon specifiek aangesteld om de energiekeuzes voor het bedrijf te maken. Mogelijk is er binnen kleine bedrijven weinig budget en tijd over om deze keuze grondig te maken. De tweede belangrijkste keuze om voor dezelfde leverancier te kiezen is de prijs. Ten derde kiest 47% van de kleine bedrijven en 42% van de kmo's dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas omdat men maar één factuur wil ontvangen. Bij kmo's betekent dit een significante stijging ten opzichte van het voorgaande jaar. Opvallend is dat nog steeds 10% van de kleine bedrijven en 10% van de kmo's onterecht denkt dat men automatisch aan dezelfde leverancier wordt toegewezen.

Figuur 58: Reden waarom bedrijven toch dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas kiezen

	1 – 4 WERKNEMERS				5–199 WERKNEMERS			
	2018 (n=180)	2019 (n=210)	2020 (n=194)	2021 (n=204) – A	2018 (n=401)	2019 (n=451)	2020 (n=440)	2021 (n=454) – B
Dat het gemakkelijkst is	71	73	72	75 B	65	56	61	67
Dat het voordeligst was	67	60	53	55	69	63	58	59
Ik maar één factuur voor elektriciteit en aardgas wil	48	54	43	47	40	38	35	42 ▲
Ik automatisch aan deze leveranciers ben toegewezen	17	10	13	10	13	8	10	10
Andere	7	6	6	7	10	13	11	10
Weet niet	1	0	1	1	2	3	2	1

Base: Enkel aardgasgebruikers met dezelfde leverancier voor aardgas en elektriciteit die wisten dat ze een andere leverancier konden kiezen

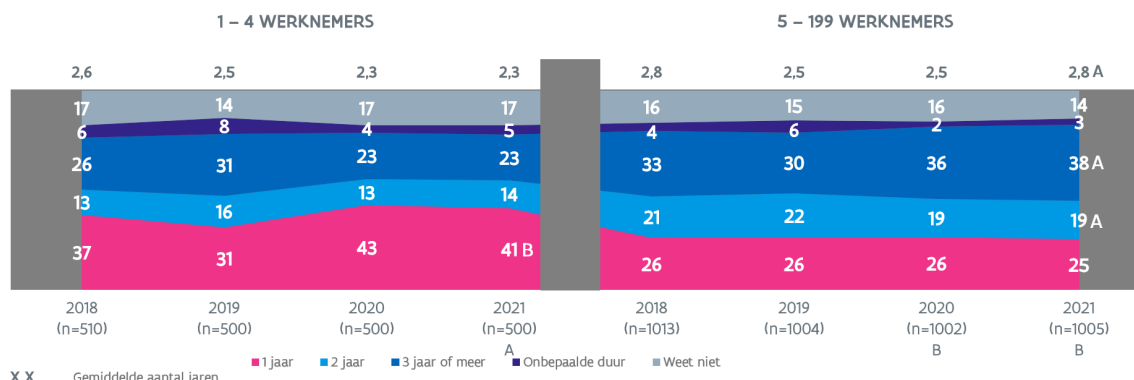
Bron: enquête VREG 2021

3.4.3 Looptijd van de contracten

Naast hun energieleverancierskeuze kunnen bedrijven ook nog enkele keuzes maken op contractniveau. Zo kan men bijvoorbeeld een contract aangaan van onbepaalde duur of met een bepaalde looptijd. We vroegen de bedrijven in de enquête ook naar de looptijd van hun contract. Figuur 59 toont de resultaten. Daaruit blijkt dat slechts een klein aandeel, meer bepaald 5% van de kleine bedrijven en 3% van de kmo's, voor een contract van onbepaalde duur kiest. Kleine bedrijven (41%) kiezen het vaakst een contract met een looptijd van 1 jaar. Dat is significant meer dan kmo's (25%). Omgekeerd kiest het grootste deel van de kmo's (38%) een contract met een looptijd van 3 jaar of meer. Dat is ook significant meer dan kleine bedrijven waarbij 23% voor een contract met een duurtijd van 3 jaar of meer kiest. Ten slotte kiest 19% van de kmo's voor een contract met een looptijd van 2 jaar, dat is significant meer dan de kleine bedrijven (14%). We kunnen dus stellen dat de kleine bedrijven doorgaans vaker voor een contract kiezen met een korte duurtijd en kmo's eerder neigen naar een contract met een duurtijd van 2 jaar of langer. Opvallend is dat nog steeds een groot deel van de bedrijven niet weet welke looptijd hun contract heeft, 18% van de kleine bedrijven en 14% van de kmo's.

Gelijkaardige vaststellingen gelden voor aardgas, waar ook het grootste deel van de kleine bedrijven (42%) kiest voor een contract met een looptijd van 1 jaar, en het grootste deel van de kmo's (35%) kiest voor een contract met een duurtijd van 3 jaar of meer.

Figuur 59: Looptijd van de elektriciteitscontracten van bedrijven (en gemiddelde looptijd)



Base: Totale steekproef, enkel aardgasgebruikers – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

3.4.4 Intenties om een andere energieleverancier te kiezen of het contract te verlengen

Ten slotte polsten we bij bedrijven ook of zij de intentie hebben om van energieleverancier te veranderen. Specifiek vroegen we of zij in het laatste jaar een leverancier contacteerden met de bedoeling om een contract voor elektriciteit of aardgas te sluiten. De resultaten worden getoond in Figuur 60. Hieruit blijkt dat toch een groot deel van de bedrijven (35% bij de kleine bedrijven en 37% bij de kmo's) in de laatste 12 maanden contact opnam met een leverancier met de intentie om een contract af te sluiten. Hiermee zijn de resultaten zeer gelijkaardig aan vorig jaar.

Vooraf grote kmo's (50-199 werknemers, 46%) en bedrijven uit de primaire sector (43%) contacteerden een leverancier met de bedoeling om een contract af te sluiten voor elektriciteit en/of aardgas. Logischerwijs geven kleine bedrijven (53%) en kmo's (51%) met een éénjarig contract significant vaker aan dat ze in de laatste 12 maanden een leverancier contacteerden om een contract af te sluiten. Ten slotte zijn het ook de bedrijven die van plan zijn om in het komend jaar een energieleverancier te contacteren die in de voorbije 12 maanden een energieleverancier contacteerden. Dat bevestigt ook de conclusie die we trokken bij de gezinnen: er is een groep zeer actieve afnemers die steeds op zoek gaan naar de beste prijs.

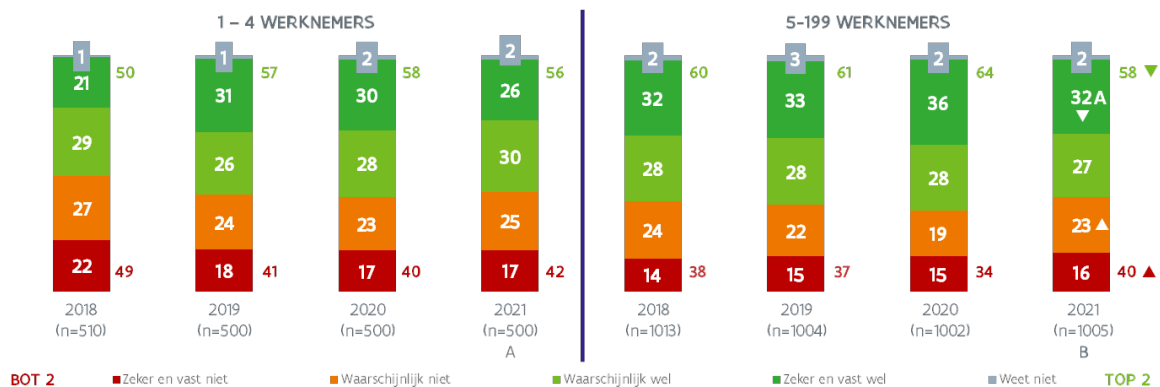
Figuur 60: Contacteerde het bedrijf in de laatste 12 maanden een leverancier met de bedoeling om een contract voor (aardgas of) elektriciteit af te sluiten?



Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

We vroegen niet enkel naar de acties van bedrijven om energieleveranciers te contacteren in het verleden maar vroegen bedrijven ook of ze in de toekomst (komende 12 maanden) of bij het vervallen van hun contract een nieuwe leverancierskeuze zouden overwegen. Figuur 61 toont de resultaten. Hieruit blijkt dat er toch nog een groot deel van de bedrijven is die waarschijnlijk wel of zeker en vast wel hun leverancierskeuze voor elektriciteit zal herzien, meer bepaald 56% van de kleine bedrijven en 58% van de kmo's. Bij kmo's is dat aandeel wel significant gedaald ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 61: Zullen bedrijven binnen 12 maanden of bij het vervallen van hun contract de keuze voor hun huidige elektriciteitsleverancier herzien en eventueel veranderen?



Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

In tegenstelling tot de gezinnen werden de bedrijven niet apart bevraagd over welk bedrag hen zou aanzetten tot een overstap. Uit de evoluties van prijzen, zoals gepubliceerd in onze dashboards ‘Opbouw en evolutie prijzen’, blijkt dat de meest prijsbewuste gemiddelde professionele afnemer¹⁹ in juli 2021 € 1.286 voor elektriciteit en € 1.001 voor aardgas kon besparen door de laagste prijs te kiezen in plaats van het gewogen gemiddelde prijspeil.

¹⁹ De vergelijking houdt enkel rekening met contracten die aangeboden worden in de V-test®. Het gaat hier dus ook enkel om bedrijven die een verbruik hebben dat laag genoeg is om in aanmerking te komen voor de prijzen in de V-test®.

3.5 Herkomst van de geleverde stroom

3.5.1 Groen versus grijs?

Net zoals gezinnen kunnen bedrijven een specifieke voorkeur hebben voor de herkomst van hun geleverde energie. Dat kan enerzijds op vlak van technologiebron en anderzijds op vlak van geografische afkomst. Ten eerste kunnen bedrijven de keuze maken tussen een “grijs” en een “groen” contract, meer bepaald tussen een contract met elektriciteit afkomstig uit kernenergie en fossiele brandstoffen, of een contract met geleverde elektriciteit opgewekt uit hernieuwbare energiebronnen. Figuur 62 toont een evolutie van het aantal kleine bedrijven en het aantal kmo's dat kiest voor een contract met elektriciteit afkomstig uit hernieuwbare energiebronnen.

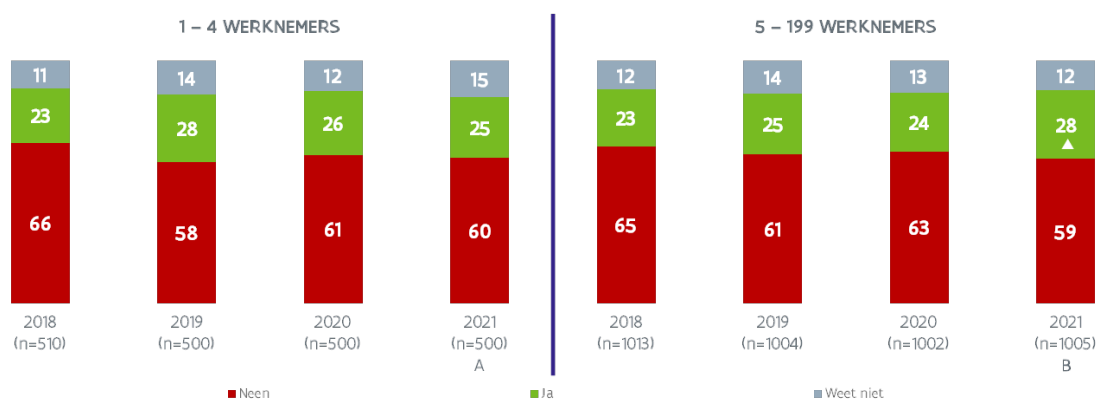
Volgens de enquête kozen 25% van de kleine bedrijven en 28% van de kmo's voor een groen contract. Opvallend is dat dit een stuk lager ligt dan bij de gezinnen, waar 42% aangeeft een groen contract te hebben. Energieleveranciers zullen zich bijgevolg in mindere mate kunnen differentiëren in het marktaandeel van de bedrijven door groene energie te leveren. Hier zien we dat kleine bedrijven zich dus niet altijd gelijkaardig gedragen zoals de gezinnen. Vervolgens blijkt uit de achterliggende resultaten zelfs dat in het segment van de kmo's het de grootste bedrijven (50-199 werknemers) zijn die significant vaker kiezen voor een “groen” contract (41%) dan de kleinere kmo's (5-49 werknemers, 27%).

Verder zien we uit de achterliggende resultaten ook dat kleine bedrijven (32%) of kmo's (36%) die zelf hun energie opwekken significant vaker voor een groen contract kiezen dan bedrijven die dit niet doen. Zelfproductie lijkt dus niet enkel kostenbesparing als doel te hebben, maar komt ook vanuit een overtuiging voor hernieuwbare energie.

Daarnaast zijn het ook duidelijk actieve afnemers die een groen contract hebben voor elektriciteit. Zo hebben kleine bedrijven (33%) die hun contract in het komende jaar zullen herbekijken significant vaker een groen contract dan bedrijven die dit niet van plan zijn. Ook kleine bedrijven (27%) en kmo's (31%) die ooit al veranderden van elektriciteitsleverancier hebben significant vaker een groen contracten dan bedrijven die nog nooit een leverancierswissel deden, respectievelijk 17% en 22%.

Ten slotte blijkt dat het profiel van gezinnen en bedrijven die kiezen voor een groen contract min of meer gelijk is. Ook in het segment van de bedrijven kiezen de respondenten waarvoor de V-test® bekend is (32% kleine bedrijven en 33% kmo's) en de respondenten die de eindafrekening grondig nakeken (27% kleine bedrijven en 31% kmo's) significant vaker voor een groen contract.

Figuur 62: Heeft uw bedrijf momenteel een contract voor groene elektriciteit?

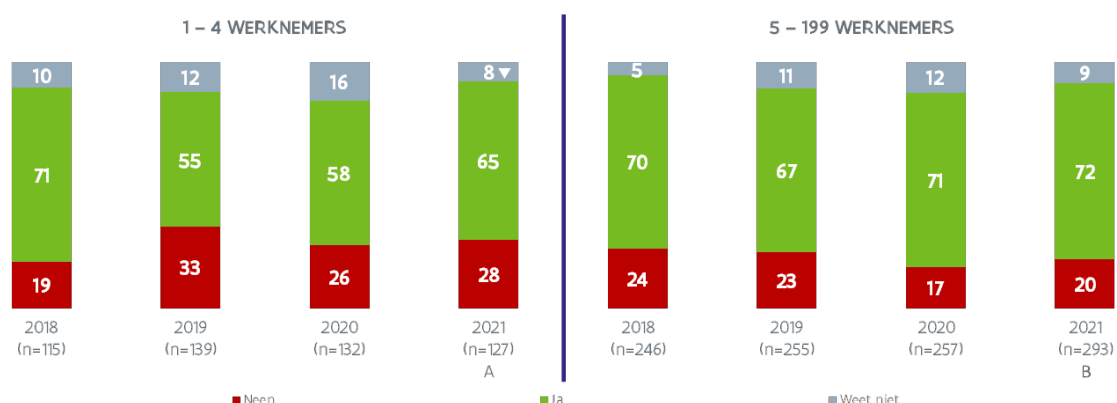


Base: Totale steekproef

Bron: enquête VREG 2021

Net als bij de gezinnen werd aan bedrijven die een groene stroomcontract kozen gevraagd of zij vertrouwen hebben in het controlesysteem voor groene stroom. Figuur 63 toont dat zowel bij kleine bedrijven (65%) als bij kmo's (72%) het grootste deel vertrouwen heeft in het groene karakter van de geleverde elektriciteit. We zien ook, in tegenstelling tot vorige jaren, geen significante verschillen in wantrouwen tussen de kleine bedrijven en de kmo's. Ter vergelijking, bij gezinnen had 68% van de respondenten vertrouwen in het groene karakter.

Figuur 63: Hebben bedrijven die kozen voor een groen contract vertrouwen dat de stroom ook effectief groen is?

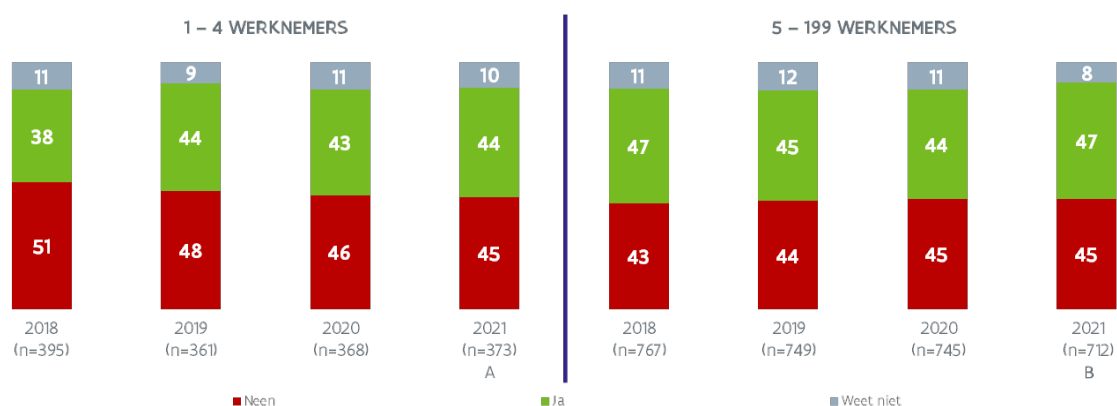


Base: Enkel de respondenten die momenteel een contract voor groene elektriciteit hebben – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2021

Aan de bedrijven die geen groen contract hebben op dit moment, werd gevraagd of zij dat in de toekomst wel overwegen. Figuur 64 toont dat 44% van de kleine bedrijven en 47% van de kmo's wel geïnteresseerd zou zijn om in de toekomst een groen contract te nemen. Dit is een stabiele evolutie ten opzichte van vorig jaar. Uit de langer lopende evolutie van kmo's kunnen we echter afleiden dat zij nu vaker voor een "groen" contract kiezen dan enkele jaren geleden.

Figuur 64: Overwegen bedrijven zonder groen contract in de toekomst wel een groen contract?



Base: Enkel de respondenten die momenteel geen contract voor groene elektriciteit hebben of zij die het niet weten – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

Ten slotte werd aan de bedrijven die momenteel geen groen contract hebben met hun elektriciteitsleverancier en die dit in de toekomst ook niet zouden overwegen gevraagd wat hen hiervan weerhoudt. De resultaten worden getoond in Figuur 65. Het grootste deel van zowel de kleine bedrijven (36%) als de kmo's (36%) kiest niet voor een groen contract omdat ze vinden dat ze te weinig kennis hebben over groene energie. Dit is natuurlijk jammer en een gemiste kans om de productie van hernieuwbare energie te ondersteunen. Jaarlijks proberen wij in ons dashboard *'Brandstofmix'* en via enkele tools op onze website ([Herkomstvergelijker](#) en [Groencheck](#)) de afnemer meer informatie te geven over het systeem van garanties van oorsprong en de herkomst van de geleverde elektriciteit.

Verder blijkt ook dat een groot deel van zowel de kleine bedrijven (36%) als de grote bedrijven (31%) niet geïnteresseerd is in groene energie omdat men twijfelt over het "groene" aspect van groene energie. Deze resultaten blijven vrij stabiel doorheen de jaren. We kunnen niet anders dan opmerken dat er nog altijd een vertrouwensprobleem is omtrent het controlesysteem van de groene energie. Zoals echter al eerder aangegeven in het deel van de gezinnen, controleren wij wel degelijk de claims van leveranciers die groene stroom leveren aan de hand van het systeem van garanties van oorsprong.

Figuur 65: Redenen waarom bedrijven geen groen contract overwegen

	1 – 4 WERKNEMERS				5-199 WERKNEMERS			
	2018 (n=202)	2019 (n=172)	2020 (n=170)	2021 (n=168) – A	2018 (n=333)	2019 (n=322)	2020 (n=325)	2021 (n=310) – B
U te weinig kennis heeft over groene energie	42	35	41	36	44	42	35	38
U twijfels heeft over het 'groene' aspect van groene energie	37	37	36	36	31	41	30	31
U denkt dat groene stroom duurder is	31	31	33	34	43	36	33	37
U geen interesse hebt in groene energie	24	27	28	31	24	30	23	27
U geen vertrouwen heeft in het controlesysteem van groene stroom	30	29	27	30	24	25	24	29
Het aanbod nog te beperkt is	33	31	24	23	30	29	27	29
Uw bedrijf zelf over zonnepanelen beschikt	16	16	15	20	14	11	16	21
Andere	31	32	32	27	32	27	33	29
Weet niet	4	3	1	3	2	2	2	2

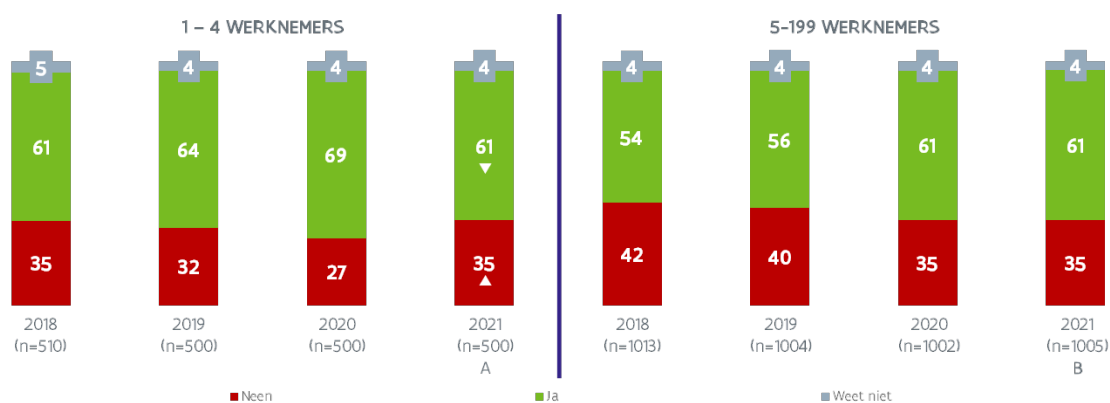
Base: Enkel zij die niet overwegen om in de toekomst te kiezen voor een groen contract – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2021

3.5.2 Lokale stroom?

De garanties van oorsprong geven niet enkel informatie over de gebruikte energiebron, maar geven ook duiding over de geografische oorsprong van de stroom. We vroegen bedrijven of ze specifiek geïnteresseerd zouden zijn in lokaal geproduceerde stroom, meer bepaald stroom afkomstig uit België. Uit Figuur 66 blijkt in ieder geval dat ook bedrijven hier niet onverschillig tegenover staan. Zowel bij kleine bedrijven als bij kmo's geeft 61% aan dat ze interesse hebben in lokale stroom.

Figuur 66: Hebben bedrijven interesse in stroom opgewekt in België?



Base: Totale steekproef

Bron: enquête VREG 2021

3.6 Voelen bedrijven zich betrokken bij de energiemarkt?

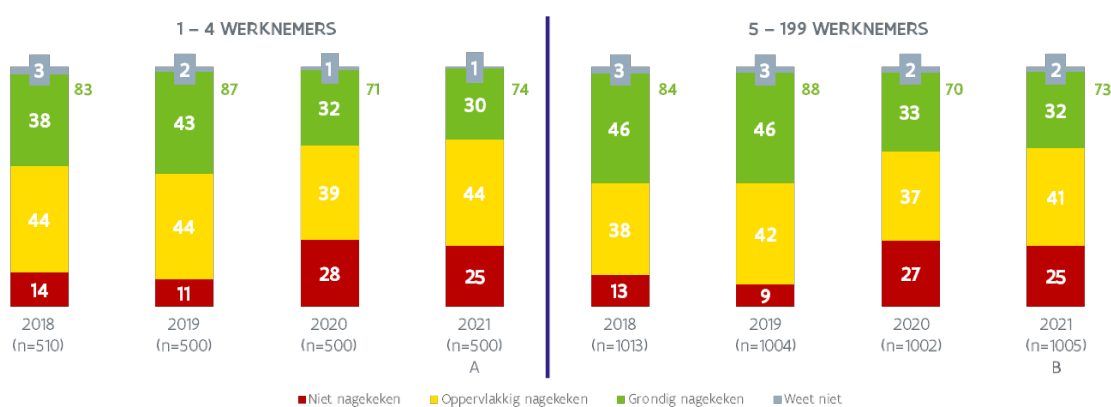
In deze laatste paragraaf gaan we na in welke mate bedrijven actief bezig zijn met hun energiezaken en of ze zich geïnformeerd voelen over de energiemarkt in het algemeen. Ten slotte

vragen we ook in hoeverre ze op de hoogte zijn van bepaalde zaken of relatief nieuwe evoluties in de energiemarkt.

3.6.1 Controle en duidelijkheid eindfactuur

Figuur 67 toont in welke mate bedrijven hun laatste afrekening nakeken. Daaruit blijkt dat het grootste deel van de bedrijven hun eindfactuur minstens oppervlakkig nakijkt. Concreet gaat het over 74% van de kleine bedrijven en 73% van de kmo's. Dat betekent wel dat een kwart van de bedrijven hun eindafrekening helemaal niet nakijkt. Dat is spijtig aangezien de eindfactuur een eerste, laagdrempelige manier is om de afnemer te informeren of zijn energieverbruik en energiecontract. Dit kan ook de reden zijn dat een groot deel van de afnemers de prijstrend niet correct kan inschatten en dat een groot deel van de bedrijven niet weet welke kenmerken hun energiecontract heeft.

Figuur 67: Keken bedrijven hun laatste eindafrekening (grondig) na?

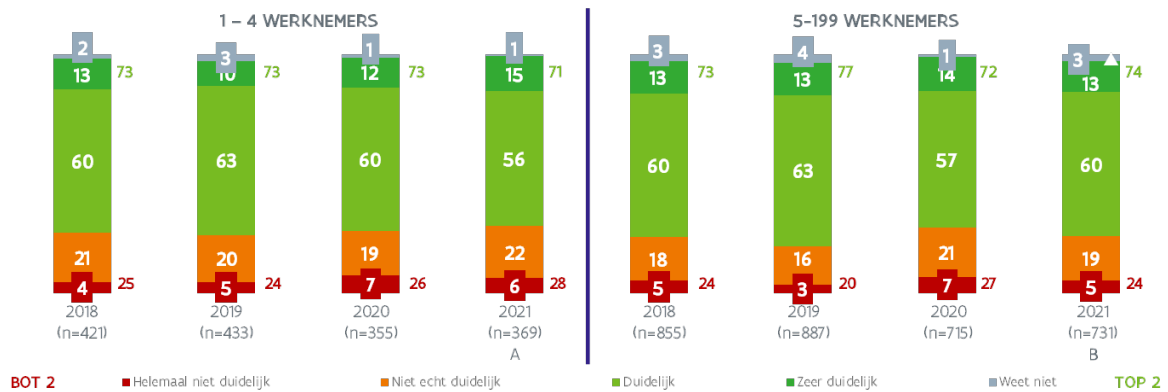


Base: Totale steekproef - 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2021

Van de bedrijven die hun factuur wel hadden nagekeken, is er een ruime meerderheid die deze factuur ook duidelijk vond. Uit Figuur 68 blijkt dat 71% van de kleine bedrijven en 74% van de kmo's de factuur die ze hadden bekeken, ook begrepen. Dat is voor de kmo's een significante daling ten opzichte van vorig jaar. Mogelijk is er dus een groep die hun factuur niet langer nakijkt omdat ze dit niet duidelijk vinden.

Figuur 68: Hoe duidelijk vinden bedrijven hun eindafrekening?

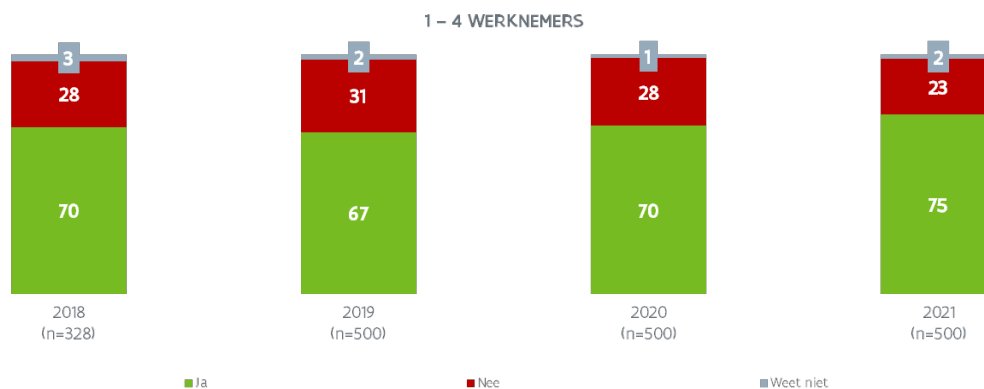


Base: Totale steekproef en diegene die de factuur (grondig of oppervlakkig) hebben nagekeken – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

3.6.2 Mate van geïnformeerd voelen

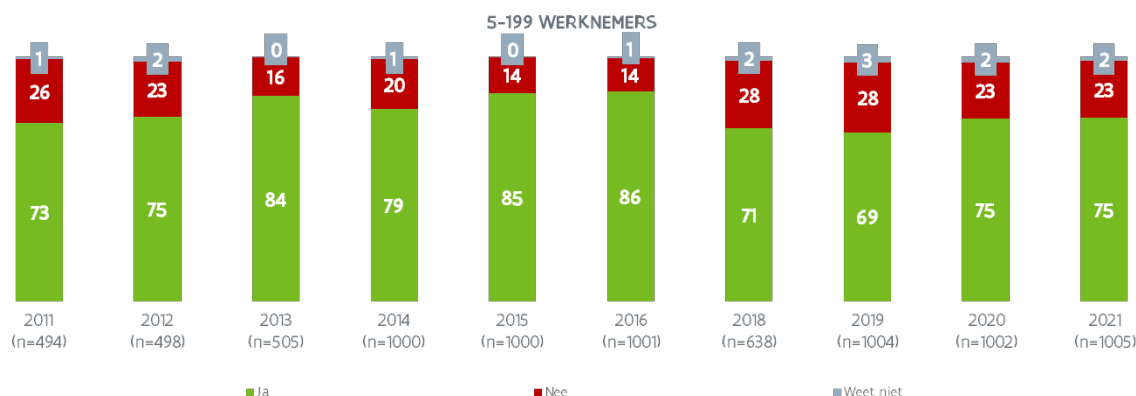
Vervolgens peilden we bij de bedrijven in welke mate ze zich geïnformeerd voelen over de energiemarkt, op welke manier dan ook. Uit Figuur 69 en Figuur 70 blijkt dat 75% van de kleine bedrijven en 75% van de kmo's aangeeft dat ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt. Dat is ongeveer een even groot aandeel als de bedrijven die hun eindafrekening minstens oppervlakkig nakijken. Uit de achterliggende data zien we daar ook een verband. Zo blijkt dat bedrijven die hun eindafrekening niet nakijken zich significant vaker niet voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt.

Figuur 69: Voelen de bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt? (kleine bedrijven)



Base: Enkel bedrijven met 1 – 4 werknemers / 2018: Enkel bedrijven met 1 – 4 werknemers - enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

Figuur 70: Voelen de bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt (kmo's)



Base: 2014, 2015, 2016 en 2019 Enkel bedrijven met 5 – 199 werknemers – ‘Weet niet’ incl. / 2011, 2012, 2013, 2018: - Enkel bedrijven met 5 – 199 werknemers - Enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

Of bedrijven zich voldoende geïnformeerd voelen hangt ook af van de mate waarin ze zelf op zoek gaan naar informatie. Figuur 71 toont de resultaten van de vraag waar bedrijven deze informatie gaan opzoeken. Hieruit blijkt dat een algemene zoekopdracht in een internetbrowser nog steeds de ‘go to’ is van de meeste (43%) bedrijven. Bij kleine bedrijven is dit bij 34% het geval, bij kmo’s 31%. De tweede belangrijkste manier om informatie te op te zoeken is de website van de VREG. Verder is het aandeel kmo’s dat informatie gaat zoeken bij hun netbeheerder (Fluvius) of bij andere bedrijven die ze kennen significant hoger dan vorig jaar.

Verder zijn er ook verschillen tussen de kleine bedrijven en de kmo’s in hun manier van informatie zoeken. Zo gaan kleine bedrijven bijvoorbeeld significant vaker te rade bij beroepsverenigingen zoals VOKA of UNIZO. Kmo’s zoeken hun informatie daarentegen meer bij de energieleverancier.

Figuur 71: Waar zoeken bedrijven naar informatie over de energiemarkt

	1 – 4 WERKNEMERS				5-199 WERKNEMERS			
	2018 (n=233)	2019 (n=500)	2020 (n=500)	2021 (n=500) – A	2018 (n=486)	2019 (n=1004)	2020 (n=1002)	2021 (n=1005) – B
Internet	39	38	31	34	38	34	30	31
VREG	22	26	22	26	26	24	25	22
Bij een leverancier	19	23	18	19	27	31	28	28 A
Consultants / studie bureaus	3	3	9	8	6	7	11	7 ▼
Organisatoren van groepsaankopen	1	2	2	3	2	1	1	1
Andere bedrijven / bedrijfsleiders die ik ken	0	2	0	2 ▲	2	2	1	2 ▲
Bij mijn netbeheerder (Eandis of Infrax)	3	3	2	2	4	3	1	3 ▲
Overheid (algemeen)	4	2	2	2	3	2	1	2
VOKA of UNIZO of een andere beroepsvereniging	2	1	0	2 B	2	1	0	1
CREG	3	2	0	1	3	1	2	2
Consumentenorganisaties (zoals test aankoop)	0	2	1	1	1	1	1	1
Sectorvereniging	0	0	0	1	1	0	0	0
Andere	22	15	20	15 ▼	18	15	19	19
Niet gezocht / zal niet zoeken	17	19	20	15 ▼	11	15	16	14

Base: 2019 De totale steekproef – ‘Weet niet’ incl. / 2018: Enkel de helft van de respondenten - ‘Weet niet incl.’

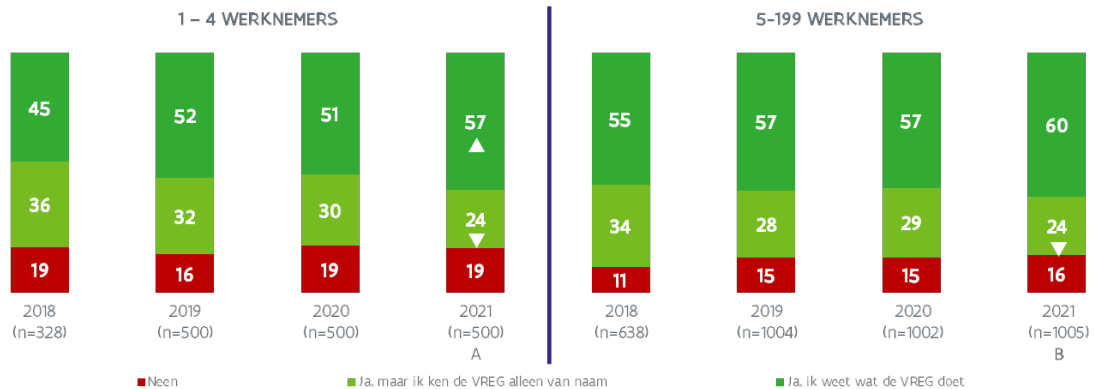
Bron: enquête VREG 2021

3.6.3 Informatie over (de nieuwste) energieontwikkelingen

Ten slotte vroegen we ook voor het eerst aan bedrijven in hoeverre ze op de hoogte zijn van enerzijds basisinformatie en anderzijds bepaalde, relatief nieuwe, energieontwikkelingen.

Ten eerste vroegen we bedrijven of ze ooit gehoord hebben van de VREG. Figuur 72 toont dat de bekendheid van de VREG stabiel is gebleven. Het aandeel bedrijven dat ook weet wat de VREG doet is wel gestegen. Vooral bij kleinere bedrijven zien we een significante stijging. Verder zien we ook geen significante verschillen tussen kleine bedrijven en kmo's.

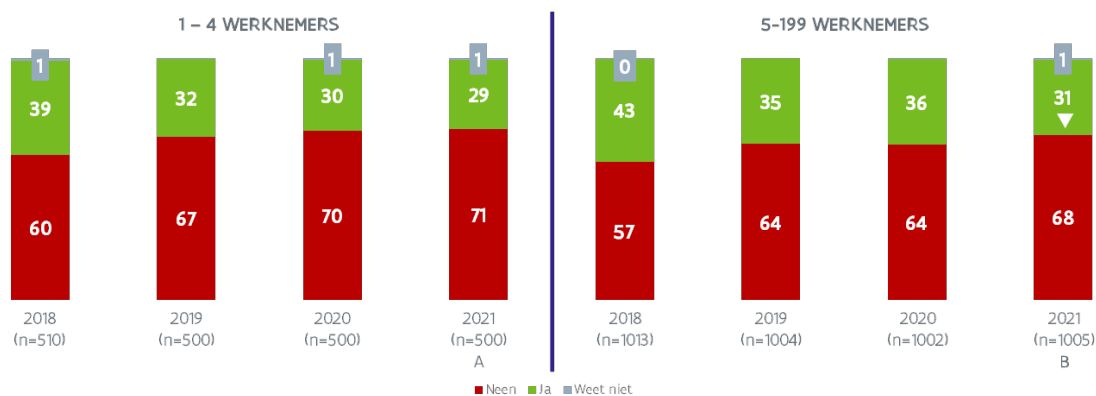
Figuur 72: Heeft u ooit gehoord van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt, kortweg VREG? / Weet u wat de VREG doet?



Base: 2019, 2020, 2021 De totale steekproef – ‘Weet niet’ incl. / 2018: Enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet incl.’
Bron: enquête VREG 2021

Verder vroegen we ook of bedrijven vertrouwd zijn met de vergelijkingstool op onze website, de V-test®. Onderstaande Figuur 73 toont dat minder dan een derde van de bedrijven, meer bepaald 29% van de kleine bedrijven en 31% van de kmo's, de V-test® kent. Voor het merendeel van de kmo's is dat logisch, aangezien enkel bedrijven met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA met jaarlijkse meteropname op laagspanning een vergelijking kunnen doen. Opvallend is dat de V-test® slechts bij 29% van de kleine bedrijven gekend is, terwijl het wel een handige manier kan zijn om energieleveranciers met elkaar te vergelijken. Zo gaf 20% van de kleine bedrijven die nog niet eerder veranderden van elektriciteitsleverancier aan dat ze het te moeilijk vinden om leveranciers te vergelijken.

Figuur 73: Kent u de V-test, de leveranciersvergelijking voor bedrijven van de VREG?

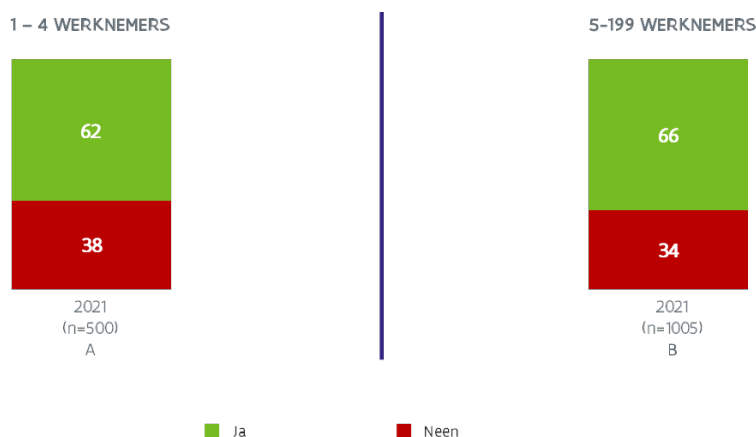


Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl. / 2015 en 2016: Enkel respondenten die een jaarlijkse elektriciteitskost of een jaarlijkse aardgaskost hebben van lager dan €10.000 - ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

Verder vroegen we bedrijven ook of ze op de hoogte zijn dat de energieleverancier niet instaat voor het beheer, bouwen en onderhouden van het distributienet, de meteropnames en het vermijden van stroomonderbrekingen, maar dat dit uitgevoerd wordt door een andere marktpartij, nl. de distributienetbeheerder. Uit Figuur 74 blijkt dat 38% van de kleine bedrijven en 34% van de kmo’s dit niet wist. Ondanks dat dit toch een vrij hoog percentage is, zijn bedrijven iets beter op de hoogte dan gezinnen. Ter vergelijking, 42% van de gezinnen weet niet dat er een andere marktpartij verantwoordelijk is voor het onderhoud van het distributienet.

Figuur 74: Wist u dat een aparte distributienetbeheerder instaat voor het beheer, bouwen en onderhouden van het distributienet, de meteropnames en het vermijden van stroomonderbrekingen, en dat dit niet wordt uitgevoerd door de energieleverancier zelf?



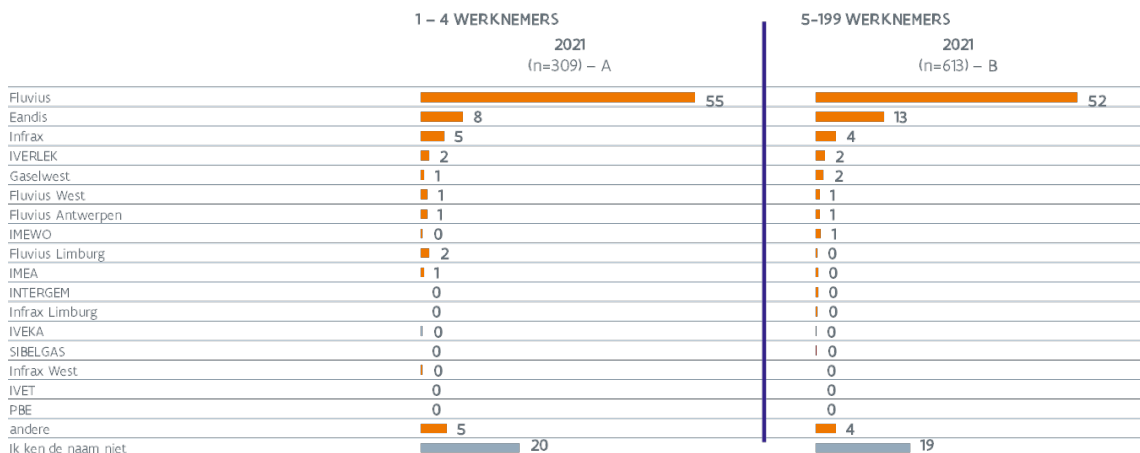
Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

Vervolgens werd gevraagd aan de bedrijven die aangeven te weten dat de distributienetbeheerder deze verantwoordelijkheden draagt of zij ook de naam kennen van de distributienetbeheerder van hun bedrijf. Hier antwoordde nogmaals 20% van de kleine bedrijven en 19% van de kmo’s dat ze de naam niet wisten. Net als bij de gezinnen zien we ook nog een

belangrijk deel dat denkt dat hun distributienetbeheerder Eandis of Infrax heet. Zij zijn nog niet op de hoogte van de fusie tussen Infrax en Eandis sinds 1 juli 2018.

Figuur 75: Kent u de naam van de distributienetbeheerder van uw bedrijf?



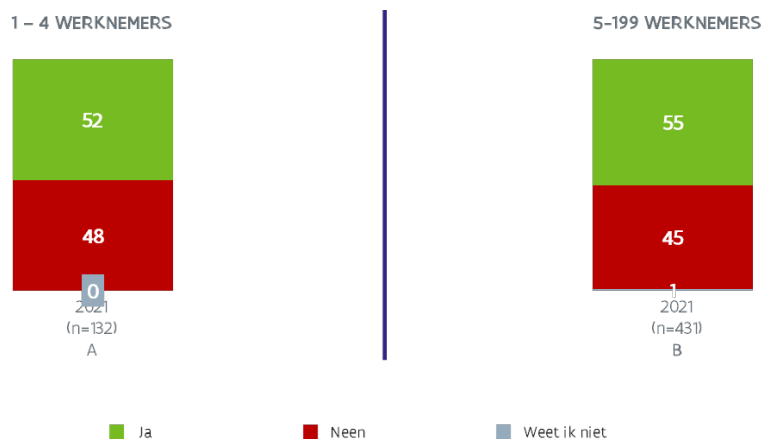
Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2021

Uit de achterliggende resultaten blijkt dat kmo's die hun factuur grondig nakijken vaker het correcte antwoord geven. Daarnaast blijkt ook, net zoals bij de gezinnen, dat kleine bedrijven die hun eigen energie opwekken significant vaker het juiste antwoord op de vraag weten. Dit is ook hier mogelijk het gevolg van de aanmelding van de zonnepanelen via de website van Fluvius en – voor degenen die er recht op hebben – het aanvragen van groenestroomcertificaten via de website van Fluvius.

Verder werd ook gevraagd of bedrijven met een digitale meter weten dat ze hun persoonlijk energieverbruik kunnen opvolgen via het klantenportaal van Fluvius: mijn.fluvius.be. Daarbij geeft 48% van de kleine bedrijven en 45% van de kmo's aan dat ze dit niet wisten. In het kader van de energietransitie, dynamische contracten, flexibiliteit en de invoering van het capaciteitstarief is het belangrijk om het energieverbruik goed te monitoren. Dit zowel voor de belasting van het energienet als voor de energiekost van het bedrijf.

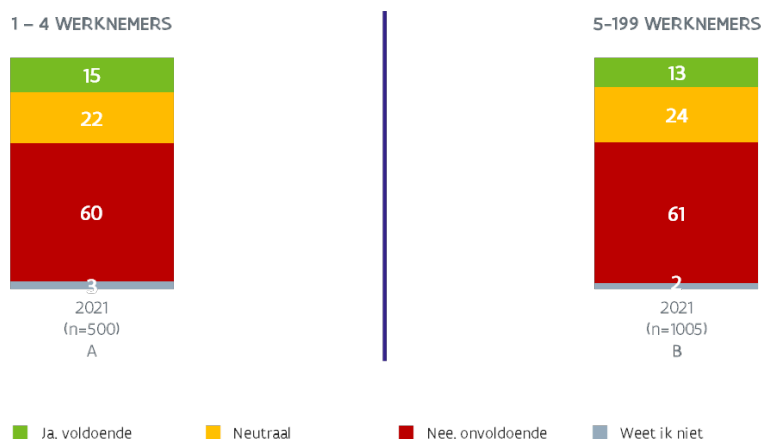
Figuur 76: Wist u dat u via de website van uw distributienetbeheerder (Fluvius) uw eigen energieverbruik dagelijks kan opvolgen?



Base: Bezit digitale meter – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

Ten slotte vroegen we bedrijven ook in welke mate ze op de hoogte zijn van het capaciteitstarief. Zoals eerder toegelicht is het capaciteitstarief een nieuwe manier om de distributienetten aan te rekenen, meer bepaald op basis van de ‘gemiddelde maandpiek’ van de afnemer. Deze berekeningswijze wordt begin zomer 2022 ingevoerd. Ondanks dat het capaciteitstarief dus momenteel nog niet van toepassing is, werd er wel al heel wat over gecommuniceerd. Figuur 77 toont de antwoorden op de vraag of bedrijven zich voldoende geïnformeerd voelen door Fluvius over deze wijziging. Hieruit blijkt dat slechts 15% van de kleine bedrijven en 13% van de kmo’s zich voldoende geïnformeerd voelt over deze berekeningsmethodologie.

Figuur 77: Voelt u zich voldoende geïnformeerd door de distributienetbeheerder (Fluvius) over de wijziging van de manier waarop uw elektriciteitsdistributietarief zal worden berekend vanaf 1 juli 2022?



Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2021

4 Conclusies

Onze jaarlijkse marktmonitorenquêtes peilen naar de mening en het gedrag van de Vlaamse energieafnemer rond verschillende aspecten van de elektriciteits- en aardgasmarkt. De Vlaamse energieafnemer wordt opgedeeld in de doelgroepen gezinnen, kmo's en voor de vierde keer de allerkleinste bedrijven, met 1 tot 4 medewerkers.

Aan de hand van een aantal kernthema's brengen we de voornaamste inzichten uit het rapport samen.

4.1 Energieverbruik

Gezinnen

- Het grootste deel van de gezinnen (69%) verwarmt de woning op aardgas. Van deze aardgasverbruikers gebruikt 72% aardgas ook om water op te warmen voor gebruik in keuken en/of badkamer, en 31% ook om te koken.
- Een kwart van de gezinnen in de enquête heeft zonnepanelen. Hoewel dit geen significante stijging is ten opzichte van vorig jaar zien we een duidelijke stijging doorheen de jaren.
- Het aandeel gezinnen dat (zeer) negatief staat tegenover de digitale meter is met 30% significant gestegen ten opzichte van vorig jaar. 17% van de gezinnen in de enquête heeft al een digitale meter in huis. 42% van de gezinnen voelt zich onvoldoende ingelicht door Fluvius over de mogelijkheden van de digitale meter.

Bedrijven

- 43% van de kleine bedrijven en 33% van de kmo's is aangesloten op het laagspanningsnet. Maar liefst 40% van de kleine bedrijven en 28% van de kmo's weet niet op welk spanningsniveau hun bedrijf is aangesloten.
- 27% van de kleine bedrijven en 33% van de kmo's wekt zelf energie op met behulp van zonnepanelen, windmolens of wkk's. Voor kmo's is dat een significante stijging ten opzichte van het voorgaande jaar. Het aandeel dat zelf energie opwekt ligt significant hoger bij kmo's dan bij kleine bedrijven.
- 26% van de kleine bedrijven en 41% van de kmo's heeft al een digitale meter voor hun bedrijf. Het aandeel is significant hoger bij kmo's dan bij de kleine bedrijven, vermoedelijk komt dat omdat kmo's ook vaak over een AMR-meter beschikken. Net als bij gezinnen voelt het grootste deel van de kleine bedrijven (41%) en de kmo's (42%) zich onvoldoende ingelicht over de mogelijkheden van hun digitale meter door Fluvius.

4.2 Energiekosten en energieprijis

Gezinnen

- 75% van de gezinnen heeft een contract met een vaste elektriciteitsprijs, 73% met een vaste aardgasprijs. Zekerheid is de belangrijkste reden om voor een vast contract te kiezen, prijs is de belangrijkste beweegreden voor een variabel contract.

- Het grootste deel van de gezinnen (37%) denkt dat zijn elektriciteitsfactuur is gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar. Dit aandeel steeg significant ten opzichte van vorig jaar. Uit de V-test® leiden we af dat de kostprijs op jaarbasis met 15,4% steeg in juli 2021 ten opzichte van juli 2020. Voor aardgas is de energieprijs veel sterker gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar, meer bepaald met 53,9%. Hier dacht 32% van de respondenten dat de prijs gestegen was en 32% dat deze gelijk was gebleven. Ondertussen zien we de energieprijzen nog meer de hoogte ingaan. Bovendien wordt hier veel media-aandacht aan gegeven. Wellicht zullen we volgend jaar het aandeel dat denkt dat de prijs is gestegen nog groter zien worden.
- 6% van de gezinnen heeft in het laatste jaar soms of regelmatig moeite gehad om de energiefactuur te betalen. Bij 35% was dit een direct gevolg van de coronacrisis. We vermoeden dat het aandeel dat moeilijkheden ondervindt volgend jaar een stuk hoger zal liggen omwille van de sterk stijgende prijzen sinds de zomer van 2021.

Bedrijven

- 71% van de kleine bedrijven heeft een contract met een vaste elektriciteitsprijs. 68% met een vaste aardgasprijs. Zowel bij de keuze voor een vast contract als voor een variabel contract was de prijs de belangrijkste beweegreden.
- Het grootste deel van de kleine bedrijven (34%) en de kmo's (41%) denkt dat de elektriciteitsprijs gestegen is ten opzichte van het voorgaande jaar. In werkelijkheid steeg de elektriciteitsprijs in juli 2021 met 14,3% ten opzichte van juli 2020. Ook bij bedrijven steeg de aardgasprijs nog veel sterker dan de elektriciteitsprijs, meer bepaald met 53,4% ten opzichte van het voorgaande jaar. Hier dacht het grootste deel van de bedrijven (32% van de kleine bedrijven en 34%) van de kmo's echter dat de prijs in het laatste jaar gelijk was gebleven.
- 6% van de kleine bedrijven en 5% van de kmo's had in het laatste jaar moeilijkheden om hun energiefactuur te betalen. Bij het grootste deel, 75% van de kleine bedrijven en 89% van de kmo's, was dit een rechtstreeks gevolg van de coronacrisis.

4.3 Leverancierskeuze

Gezinnen

- 14% van de gezinnen maakt geen bewuste leverancierskeuze. Van de gezinnen die wel een bewuste keuze maken kiest 33% zijn energieleverancier via een prijsvergelijkingswebsite en 24% door in te gaan op een voorstel van een leverancier. De meest gebruikte prijsvergelijkingswebsite is met 41% nog altijd de V-test®, al daalt deze wel in bekendheid.
- 68% van de gezinnen veranderde al ooit van elektriciteitsleverancier. Deze gezinnen deden dat gemiddeld al 3,2 keer. 60% van de gezinnen veranderde al ooit van aardgasleverancier.
- Gezinnen die nog nooit veranderd zijn van leverancier geven voornamelijk aan dat ze nog niet eerder veranderden omdat ze goed zitten bij hun leverancier (76%), omdat ze geen interesse hebben om te veranderen (48%) of omdat ze nog geen gunstiger prijsvoorstel hebben ontvangen (41%).
- De belangrijkste redenen om voor een bepaalde energieleverancier te kiezen zijn: de prijs (81%), het leveren van groene stroom (41%) en betrouwbaarheid (33%).
- 40% van de gezinnen overweegt om waarschijnlijk wel of zeker en vast wel een nieuwe energieleverancier te kiezen.

- Nog steeds 15% van de gezinnen denkt onterecht dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen als ze hun energiecontract vroegtijdig beëindigen. Het aanrekenen van verbrekingsvergoedingen aan huishoudelijke klanten en kleinere bedrijven is echter al sinds september 2012 verboden, zelfs als die overstap plaatsvindt voor het einde van het contract. 13% geeft aan het antwoord op de vraag niet te weten. Een mogelijke reden voor deze verwarring is de aanrekening van een jaarlijkse vaste vergoeding.

Bedrijven

- 79% van de kleine bedrijven en 73% van de kmo's veranderde ooit al van elektriciteitsleverancier. Kleine bedrijven deden dat gemiddeld 3,6 keer, kmo's gemiddeld 3,3 keer. Het aandeel dat al veranderde ligt significant hoger bij kleine bedrijven dan bij kmo's.
- De belangrijkste redenen om nog niet te veranderen van elektriciteitsleverancier zijn: tevredenheid over de huidige leverancier (65% kleine bedrijven, 70% kmo's), te veel rompslomp bij een overstap (32% kleine bedrijven, 31% kmo's) en nog geen betere offerte ontvangen (28% kleine bedrijven en 29% kmo's). Opmerkelijk is dat het aandeel kleine bedrijven dat nog niet van elektriciteitsleverancier veranderde omdat de elektriciteitskost vrij onbelangrijk is, sterk en significant daalde van 43% naar 18%.
- Net zoals bij gezinnen zijn de prijs, betrouwbaarheid en het leveren van groene elektriciteit de belangrijkste factoren om voor een bepaalde energieleverancier te kiezen.
- 35% van de kleine bedrijven en 37% van de kmo's contacteerde in de laatste 12 maanden een leverancier met de bedoeling om een contract voor elektriciteit of aardgas af te sluiten. Daarnaast gaven ook 56% van de kleine bedrijven en 58% van de kmo's aan dat ze waarschijnlijk wel of zeker en vast wel van plan zijn om binnen 12 maanden of bij het vervallen van hun contract de keuze voor hun huidige elektriciteitsleverancier te herzien en eventueel van leverancier zullen veranderen.

4.4 Herkomst van de geleverde stroom

Gezinnen

- 42% van de gezinnen heeft een groen contract. Van deze gezinnen heeft 68% ook vertrouwen in de herkomst van de geleverde stroom. 45% van de gezinnen die nog geen groen contract hebben, geven aan dat ze dit in de toekomst wel zouden overwegen. Gezinnen die nog geen groen contract hebben en dit in de toekomst ook niet overwegen, geven als belangrijkste reden dat ze nog twijfels hebben over het 'groene' aspect van groene energie (48%), dat ze te weinig kennis hebben over groene energie (40%) en dat ze denken dat groene stroom duurder is (37%).
- 74% van de gezinnen heeft interesse in lokale stroom, stroom geproduceerd in België.

Bedrijven

- 25% van de kleine bedrijven en 28% van de kmo's heeft een groen contract. 65% van deze kleine bedrijven en 72% van deze kmo's heeft vertrouwen dat deze geleverde stroom ook effectief groen is. 44% van de kleine bedrijven en 47% van de kmo's die nog geen groen contract hebben, overwegen om in de toekomst wel een groen contract af te sluiten. Bedrijven

die nog geen groen contract hebben en dit in de toekomst ook niet overwegen, geven als belangrijkste reden dat ze te weinig kennis hebben over energie, dat men twijfels heeft over het groene aspect van de elektriciteit en dat men denkt dat groene stroom duurder is.

- 61% van de kleine bedrijven en 61% van de kmo's heeft interesse in lokale stroom.

4.5 Informatie

Gezinnen

- Het aandeel gezinnen dat hun elektriciteitsfactuur grondig nakijkt (37%) is significant gedaald ten opzichte van vorig jaar. 24% van de respondenten kijkt de factuur helemaal niet na. 68% van de gezinnen die hun factuur ten minste oppervlakkig bekeken, vonden deze eindafrekening (zeer) duidelijk.
- Slechts 62% van de gezinnen voelt zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt. Dat is een significante daling ten opzichte van vorig jaar en is bovendien een historisch laag cijfer.
- Maar liefst 42% van de gezinnen weet niet dat een aparte marktpartij dan de leverancier, de distributienetbeheerder, verantwoordelijk is voor het beheer, bouwen en onderhouden van het distributienet, de meteropnames en het vermijden van stroomonderbrekingen. Van deze 42% geeft nogmaals 26% aan de naam niet te weten.
- Van de gezinnen met een digitale meter weet 40% niet dat ze hun energieverbruik dagelijks kunnen opvolgen via het klantenportaal van Fluvius. Slechts 8% van de gezinnen stuurt ook daadwerkelijk zijn verbruik op basis daarvan bij.
- De invoering van het capaciteitstarief als een nieuwe manier om de distributienettarieven aan te rekenen is duidelijk nog niet gekend bij de gezinnen. Slechts 9% van de gezinnen kent het capaciteitstarief. Van deze 9% kan opnieuw 34% geen correcte definitie geven. Het grootste deel van de gezinnen (52%) denkt dat de invoering van het capaciteitstarief tot een stijging van de energiefactuur zal leiden. In realiteit zal de invoering van het capaciteitstarief voor elke afnemer anders zijn. Zo is de invloed op de elektriciteitsfactuur afhankelijk van de spreiding van het energieverbruik en de inzet op zelfverbruik in het geval van zonnepanelen. Via een handige [simulator](#) op onze website kan elk gezin zelf berekenen wat de vermoedelijke invloed van de invoering van het capaciteitstarief zal zijn op hun elektriciteitsfactuur.

Bedrijven

- Het aandeel van de bedrijven dat zijn eindafrekening grondig nakijkt is nog lager dan bij gezinnen, meer bepaald 30% van de kleine bedrijven en 32% van de kmo's. Het grootste deel van de bedrijven (71% van de kleine bedrijven, 74% van de kmo's) die hun eindfactuur ten minste oppervlakkig nakijken, vinden deze wel (zeer) duidelijk.
- 75% van de bedrijven voelt zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt. Dit aandeel blijft ongeveer stabiel in de voorbije jaren en ligt ook een stuk hoger dan bij de gezinnen.
- 48% van de kleine bedrijven en 45% van de kmo's met een digitale meter wist niet dat ze hun energieverbruik dagelijks kunnen opvolgen via het klantenportaal van Fluvius.
- Het grootste deel van de bedrijven, meer bepaald 60% van de kleine bedrijven en 61% van de kmo's, voelt zich onvoldoende geïnformeerd door hun distributienetbeheerder Fluvius over de invoering van het capaciteitstarief, de manier waarop hun elektriciteitsdistributienettarief zal worden berekend vanaf 1 juli 2022.

5 Bijlagen

Bijlage 1: Methodologie van het onderzoek van de prijzen

Bijlage 2: Overzicht van de huishoudelijke typeafnemers voor elektriciteit en aardgas

Bijlage 3: Overzicht van de kleine professionele typeafnemers voor elektriciteit en aardgas

Bijlage 4: Demografie van de steekproeven

5.1 Bijlage 1: Methodologie van het onderzoek van de prijzen

Prijzmonitoring

In het kader van de prijsmonitoring, berekenen we elke maand voor verschillende typecategorieën van eindafnemers (zie Bijlage 2 en Bijlage 3) de gewogen gemiddelde totaalprijs op jaarbasis. De totaalprijs omvat alle prijselementen. De grafieken in dit rapport zijn gebaseerd op de meest representatieve typecategorieën. In de betreffende bijlagen hebben we die in het vet aangeduid. In realiteit kan het eigenlijke verbruik van een gezin of een kleine professionele afnemer sterk afwijken van deze typeprofielen.

Kortingen niet inbegrepen

Het feit dat de prijsinformatie gebruikt voor dit rapport afkomstig is van de leveranciers en door hen gerapporteerd werd in het kader van de V-test® betekent dat in de prijzen geen rekening gehouden wordt met niet-structurele kortingen, zoals een korting voor betaling via domiciliëring of een welkomstkorting voor nieuwe klanten. Deze - door een aantal leveranciers gehanteerde - kortingen kunnen de in de studie berekende prijsniveaus in de praktijk lager doen uitvallen.

Gewogen gemiddelde prijzen

Om de representativiteit van de berekende prijzen te verhogen, past de VREG wegingen per energietype toe:

- enerzijds laten we het relatieve belang van het distributienetgebied meewegen in de gemiddelde prijzen. Zo weegt de jaarlijkse kostprijs in een distributienetgebied met een groot aantal huishoudelijke respectievelijk kleine professionele toegangspunten zwaarder door in het gemiddelde dan de jaarlijkse kostprijs in een distributienetgebied met een klein aantal huishoudelijke respectievelijk kleine professionele toegangspunten.
- anderzijds wordt het marktaandeel van elke leverancier en zijn contract(en) bij huishoudelijke respectievelijk kleine professionele afnemers gebruikt om de weging tussen de prijzen van de leveranciers en hun contracten onderling te bepalen. Wanneer beide wegingen vervolgens worden gecombineerd, krijgen we een gewogen gemiddelde prijs die representatief is voor de prijs die de gezinnen en de kleine professionele in Vlaanderen betalen. Bij de berekeningen wordt alle relevante informatie verwerkt, in tegenstelling tot een op een steekproef gebaseerd onderzoek.

Deze methodiek wordt duidelijker aan de hand van het volgende voorbeeld. Voor de eenvoud gaan we uit van een situatie met twee leveranciers die in twee netgebieden leveren met elk één contract.

		Leverancier 1	Leverancier 2
Netgebied 1	Marktaandeel	10%	90%

25%	Prijs	100,00 euro	150,00 euro	145,00 euro
Netgebied 2	Marktaandeel	20%	80%	
75%	Prijs	120,00 euro	180,00 euro	168,00 euro
		115,00 euro	172,50 euro	162,25 euro

Gemiddelde van leverancier 1 en 2, gewogen ten aanzien van hun respectievelijk marktaandeel en ten aanzien van de grootte van de distributienetgebieden: $(145 \cdot 0,25 + 168 \cdot 0,75) / (0,25 + 0,75) = 162,25$

5.2 Bijlage 2: Overzicht van de huishoudelijke typeafnemers voor elektriciteit en aardgas

Elektriciteit:

Typecategorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)	Jaarverbruik nachttarief (kWh)	Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (kWh)
Da	600		
Db	1.200		
Dc	1.600	1.900	
Dc1	3.500		
Dd	3.600	3.900	
De	3.600	3.900	12.500
De1	7.500		12.500

Aardgas:

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)	
D1	2.326	Koken en warm water
D2	4.652	
D3	23.260	Verwarming en ander gebruik
D3b	34.890	

5.3 Bijlage 3: Overzicht van de kleine professionele typeafnemers voor elektriciteit en aardgas

Elektriciteit:

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)	Jaarverbruik nachttarief (kWh)	Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (kWh)
la	17.500	12.500	
lb	29.000	21.000	

Aardgas:

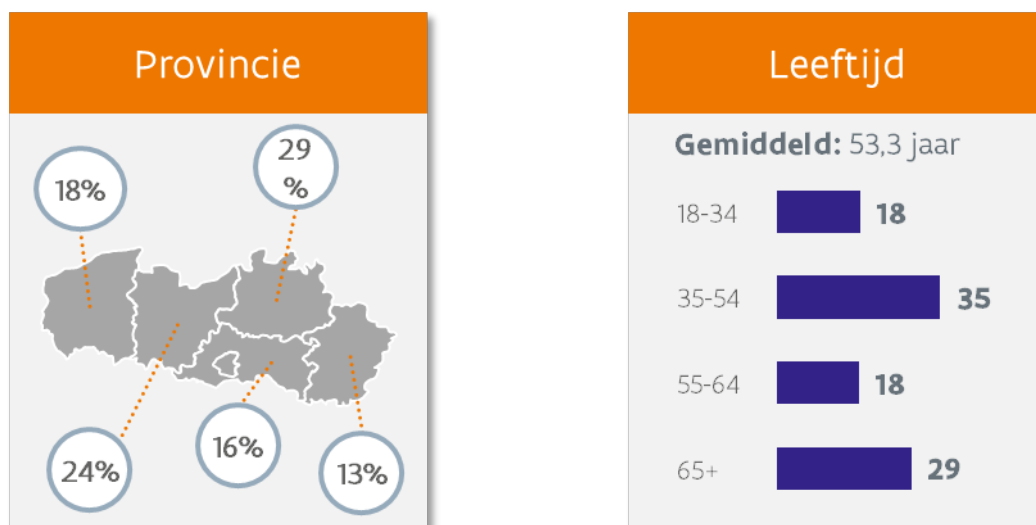
Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)
I1	116.280

5.4 Bijlage 4: Demografie van de steekproef

5.4.1 Gezinnen

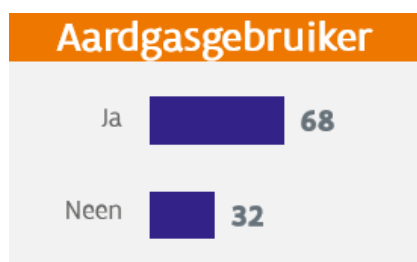
De geïnterviewde gezinnen zijn representatief verdeeld over de elektriciteitsdistributienetbeheerders. Op die manier waren de gezinnen verdeeld over de 5 Vlaamse provincies zoals weergegeven in Figuur 78. Er werd ook rekening gehouden met een quotum voor wat betreft de leeftijd van de respondenten. Daarvoor werd de verdeling gebruikt voor de gezinshoofden in Vlaanderen, gezien zij meestal (83%) de verantwoordelijke voor de energiefactuur zijn. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 53,3 jaar en de verdeling van de steekproef vindt u in het rechterluik van Figuur 82.

Figuur 78: Verdeling steekproef gezinnen over provincie en leeftijd



Verder werd er ook een quotum gehanteerd voor wat betreft het aantal gezinnen dat ook aardgas gebruikte (en daarvoor ook zelf de facturen opvolgde). De steekproefverdeling wordt weergegeven in Figuur 79.

Figuur 79: Aardgasgebruikers in de steekproef



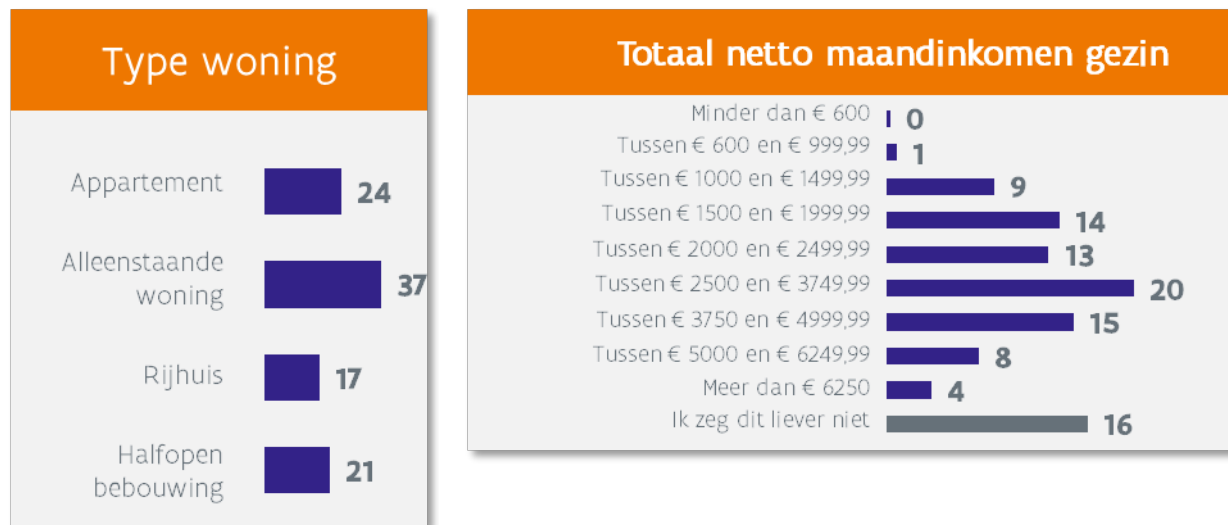
Rekening houdend met deze quota werd de steekproef samengesteld. Om een juistere weerspiegeling te verkrijgen van de Vlaamse huishoudens, werden daarna nog enkele wegingen toegepast op demografische variabelen, met name of het gezinshoofd beroepsactief was, of hij/zij eigenaar was van de woning en op de omvang van het huishouden. De resultaten voor het eigenaarschap van de woning en de professionele activiteit worden weergegeven in Figuur 80, waarbij de beroepsactiviteit verder wordt uitgesplitst naar arbeider, bediende of zelfstandige. Van de 678 gezinnen met meer dan 1 persoon, heeft 29% nog jonge kinderen (< 14 jaar).

Figuur 80: Bezit woning en professionele status respondenten



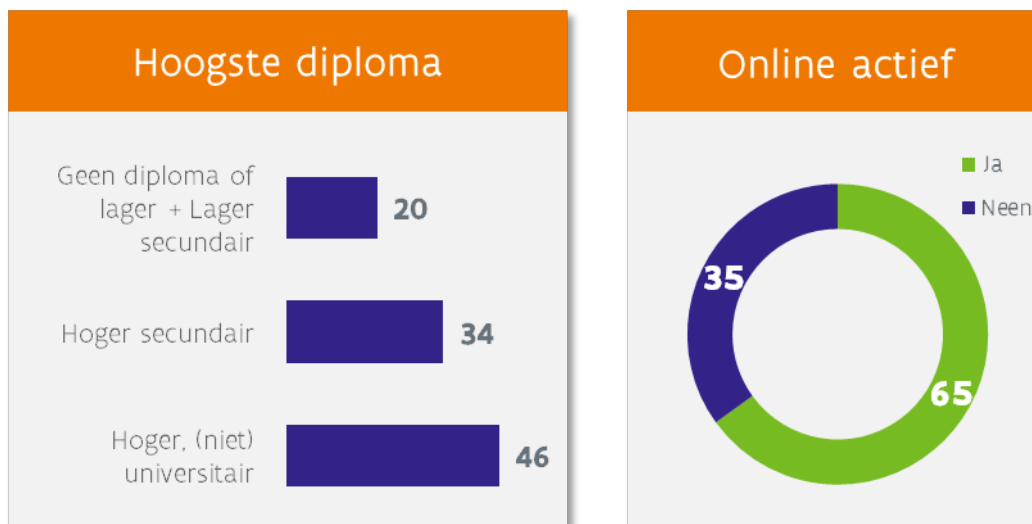
Er werd ook bijkomende informatie verzameld over de demografische karakteristieken van de gezinnen in de steekproef. Daarbij werd ten eerste gekeken naar het type woning. Dit kan van belang zijn voor het energieverbruik, gezien een grotere oppervlakte en minder contactoppervlak met andere woningen mutatis mutandis kan zorgen voor een groter verbruik van energie. 37% van de gezinnen in de steekproef wonen in een alleenstaande woning, tegenover 24% in een appartement, 17% in een rijhuis en 21% in een halfopen bebouwing. Daarnaast werden gezinnen ook bevraagd over hun netto maandelijks inkomen. 16% van de gezinnen gaf aan hier liever niet op te antwoorden. De overige resultaten worden getoond in het rechterpaneel van Figuur 81.

Figuur 81: Verdeling over woningtype en netto maandinkomen steekproef gezinnen



Daarnaast werd ook naar het opleidingsniveau van het gezinshoofd gevraagd. De resultaten worden in grote categorieën weergegeven in het linkerdeel van Figuur 82. Slechts 20% van de respondenten had geen of enkel een lager secundair diploma. Het grootste deel (46%) behaalde een hoger of universitair diploma. Ten slotte gaan we ook na of de respondenten al dan niet online actief zijn. Dit doen we door volgende vraag te stellen: “Heeft u in het afgelopen jaar het internet geraadpleegd, om prijzen van producten en diensten te vergelijken of beoordelingen te bekijken?”. Het rechterpaneel van Figuur 86 toont dat een meerderheid (65%) van de respondenten online actief is.

Figuur 82: Opleidingsniveau gezinshoofd en “online actief”



Op basis van de enquête werd zoals hierboven reeds aangetoond bepaalde demografische informatie verzameld. Op die manier kunnen we onderzoeken of verschillende types afnemers anders op een bepaalde vraag antwoorden. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de

verschillende groepen die we onderscheiden en geeft ook aan welke terminologie we in dit rapport gebruiken om bepaalde groepen aan te duiden.

Tabel 6: Demografische gegevens verzameld over de gezinnen en aanduiding in Marktmonitor

Steekproef	Aanduiding
Geslacht	
Man	-
Vrouw	-
Leeftijd	
18-34 jaar	Jongere respondenten
35-64 jaar oud	-
> 65 jaar	65-plussers
Hoogst genoten opleiding van gezinshoofd	
Lagere school of het lage secundair onderwijs	Laaggeschoolden
Hoger secundair onderwijs	-
Voortgezette opleiding, universitair of andere	Hoger opgeleide respondenten
Beroepsactiviteit van gezinshoofd	
Zelfstandige	Met beroepsactiviteit
Bediende	
Arbeider	
Geen beroepsactiviteit	Zonder beroepsactiviteit
Netto maandinkomen van het gezin	
< €1.500 /maand	Laag inkomen
€1.500 - €3.750 / maand	Gemiddeld inkomen
> €3.750 / maand	Hoog inkomen
Soort telefoonaansluiting	
Enkel een mobiel nummer	Mobile only
(ook) een vast telefoonnummer	-
Laatste jaar gebruik gemaakt van internet voor vergelijking bij een aankoop?	
Ja	Online actieve respondent
Neen	Niet online actief
Gezinssamenstelling	
Slechts één persoon	Alleenstaande
Meer dan één persoon, maar niemand jonger dan 14 jaar oud	Gezin zonder jonge kinderen
Meer dan één persoon, waarvan minstens één jonger dan 14 jaar oud	Gezin met jonge kinderen

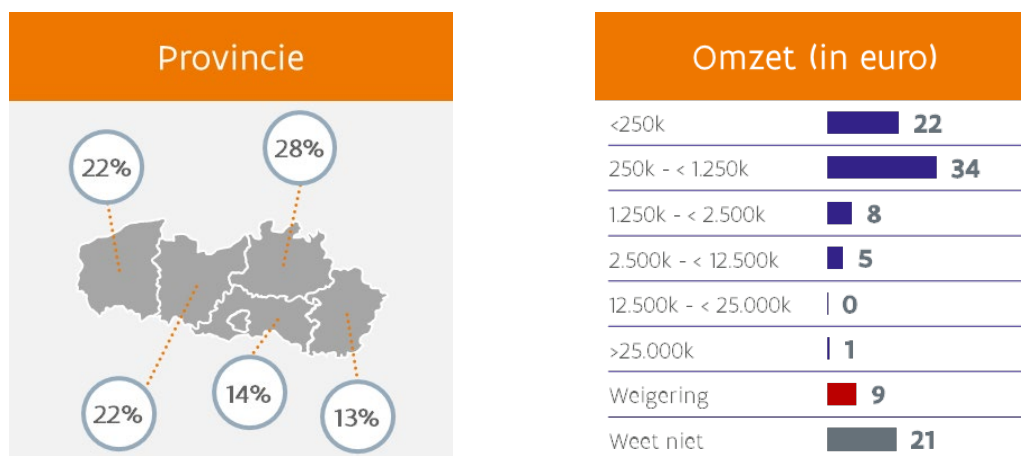
5.4.2 Bedrijven

Ook in de steekproef voor bedrijven werden enkele quota gehanteerd om te zorgen voor een representatieve steekproef van ondernemingen met 5 tot 200 werknemers of 1 tot 4 werknemers in Vlaanderen. Ten eerste werden enkele sectoren expliciet uitgesloten. Het gaat met name om

alle organisaties die deel uitmaken van de overheidssector. Zij kiezen hun leverancier vaak op een andere manier (overheidsopdrachten) en vormen zo een geheel aparte markt voor de leveranciers. Ook de energiesector werd uitgesloten. Deze bedrijven zijn immers te betrokken en zullen ook in sommige gevallen het onderwerp uitmaken van de vragen in de enquête.

Vervolgens werden quota gezet op het aantal werknemers in de onderneming, met name in twee groepen: 5-49 en 50-199 werknemers. In elk van deze groepen werd daarna gezorgd voor een representatieve verdeling over de sectoren en de provincie. Uit de tweede groep werden meer bedrijven bevestigd dan er werkelijk in de populatie aanwezig zijn, om ook over die groep representatieve uitspraken te kunnen doen. Daarna werden de aantallen opnieuw rechtgezet door een weging. Ten slotte moest ook de helft van de steekproef aardgas gebruiken. Voor de kleine bedrijven wordt in Figuur 83 getoond hoe zij verdeeld zijn over de provincies en hoe groot hun jaarlijkse omzet was. Net als bij de gezinnen konden ook bedrijven deze vraag weigeren, meer bepaald 9% van de bedrijven wilde geen antwoord geven op deze vraag. Daarnaast wist 21% het antwoord op deze vraag niet. Bij de kmo's werden dezelfde vragen gesteld, deze worden in Figuur 84 afgebeeld. Ook hier geeft een groot deel van de bedrijven aan dat ze hun omzet liever niet bekend maken (4%). Bij kmo's werd ook nog een vraag gesteld over de grootteorde van het aantal werknemers. Het grootste deel van de kmo's heeft minder dan 10 werknemers (47%), een kleiner deel heeft tussen 50 en 199 werknemers in het bedrijf (8%).

Figuur 83: Verdeling provincies en omzet kleine bedrijven



Figuur 84: verdeling over werknemersaantallen, provincies en omzet kmo's

